

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ GRAND HOTEL ANAPA 5\*

Настоящие Правила проживания и внутреннего распорядка в Отеле (далее — правила), разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, в соответствии с Законом Российской Федерации от 07 февраля 1992 г. №2300-1 (ред. от 28.12.2025, с изм. от 17.02.2026) «О защите прав потребителей» (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.03.2026), постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении правил предоставления Гостиничных услуг в Российской Федерации», а также иными положениями действующего законодательства Российской Федерации и регулируют отношения по предоставлению гостиничных, оздоровительных, санаторно-курортных и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании — Гостиничные услуги) в Отеле.

### ГЛОССАРИЙ

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

**Отель** — гостиница «Grand Hotel Anapa 5\*», расположенная по адресу 353440, Краснодарский край, Анапский район, город Анапа, проезд Голубые Дали, дом 1, предназначен для временного проживания, оздоровления, а также оказания им комплекса сопутствующих услуг (экскурсионные услуги, услуги по предоставлению транспорта и др.), действует на основании Устава и иных нормативных актов ООО «Позитив».

**Исполнитель** — Общество с ограниченной ответственностью «Позитив» (ООО «Позитив», зарегистрировано Инспекцией Федеральной налоговой службы по городу – курорту Анапа ОГРН 1192375009804 от 11 февраля 2019 г.)

**Гости (потребители)** — граждане, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие и (или) использующие услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридические лица, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие услуги в соответствии с договором об оказании услуг (далее — договор) в пользу потребителя.

**Заказчик** — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Услуги на основании договорных отношений в пользу Потребителя.

**Услуги** — гостиничные и/или оздоровительные услуги, оказываемые Исполнителем гостю в соответствии с выбранным тарифом, включая услуги, оказание которых включено в стоимость услуг в соответствии с правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и тарифами исполнителя.

**Гостиничные услуги** — услуги по проживанию и питанию в соответствии с выбранным тарифом.

**Дополнительные услуги** — услуги, оказываемые гостю на возмездной основе и не включенные в состав услуг.

**Гостиничные сутки/номер ночь** - основная единица измерения периода проживания в отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 15:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00.

**Время заезда** - с 15.00 часов местного времени. Начало обслуживания осуществляется не ранее 15 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

**Негарантированный ранний заезд** - осуществляется при наличии такой возможности в день заезда.

**Гарантированный ранний заезд** - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты.

**Время выезда** - до 12.00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

**Негарантированный поздний выезд** - осуществляется при наличии такой возможности в день выезда.

**Гарантированный поздний выезд** - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты.

**Браслет/ключ** – браслет, установленного образца, подтверждающий право гостя на пользование услугами отеля, в соответствии с выбранным тарифом.

**Служба приема и размещения** — это служба отеля, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих гостей, распределением номеров, поселением и выпиской гостей, и оказанием им дополнительных услуг (далее — СПИР).

**Служба бронирования** — это служба в составе коммерческого блока, занимающаяся бронированием номеров в отеле.

**Бронирование** — предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в отеле гостем, заказчиком.

**Публичная оферта** — это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

**Посетители** — это лица, не проживающие в отеле, но имеющие право по приглашению Гостя находиться на территории по дневному посещению с 11:30 до 21:00, пользуясь услугами отеля, исключая услуги проживания. Посетитель не является гостем отеля.

**Гарантированное бронирование (частичная оплата согласно условиям бронирования) и полная оплата (оплата бронирования в полном размере)** — вид бронирования, при котором отель ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или не заезда с гостя или с заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в специальном предложении не установлены иные условия отмены.

**Подтверждение бронирования** — документ, направляемый отелем гостю в подтверждение того, что отель готов предоставить гостю комплекс услуг, при условии их своевременной оплаты. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (детей, взрослых), общая стоимость номера, количество ночей, тип питания, описание услуг, входящих в стоимость проживания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контактная информация и иное.

**Предварительное бронирование (неоплаченное бронирование)** — вид бронирования, при котором отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны гостя/заказчика оплаты в течение 48 часов после направления гостю/заказчику счета на оплату.

**Отмена услуг** — отмена гостем/заказчиком гарантированного бронирования. Отмена

гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Гостем/Заказчиком уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте [sale@grandhotelanapa](mailto:sale@grandhotelanapa) в следующие сроки: за 14 суток до даты заезда. Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, имеет превалирующее значение. При отмене бронирования менее, чем за 14 суток до заезда — удерживается штраф в размере стоимости первых суток проживания. В исключительных случаях, когда приезд гостя не состоялся по уважительной причине (тяжелая болезнь, смерть близких родственников, несчастным случаем) при условии направления Гостем/Заказчиком уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте [sale@grandhotelanapa](mailto:sale@grandhotelanapa) до заезда в срок не более 24 часов. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 календарных дней на основании письменного заявления.

**Сайт** — общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: [www.grandhotelanapa.ru](http://www.grandhotelanapa.ru)

**Сезон (Межсезонье, Высокий сезон)** — определенный временной период, устанавливается Исполнителем для формирования уровня цен и порядка отмены забронированных Услуг, исходя из размера спроса, связанного со сменой времен года, колебаниями температуры, праздничными датами и т.д. Периоды сезонности устанавливаются в локальных документах Исполнителя и указываются в Подтверждении бронирования.

**Прейскурант** — систематизированный перечень услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием которого можно ознакомиться в Службе приема и размещения Отеля.

**Специальные предложения** — скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на Услуги Отеля путем корректировки стоимости услуг.

**Дневное посещение** — это услуга, предоставляемая Посетителю.

**Промокод** - специальный код, который дает право на предоставление скидки на определенные услуги. Промокод представляет собой набор цифровых символов. Для получения скидки по промокоду, необходимо ввести его значение в специальное поле в форме бронирования на Сайте или сообщить при бронировании.

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Режим работы Отеля круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Отеля для проведения ремонтных работ.

1.2. Номерной фонд отеля включает в себя 197 (сто девяносто семь) номеров различной категории:

- Стандарт с видом на город с двухспальной кроватью:

однокомнатный двухместный номер с балконом с видом на город и окрестности (2 основных места, 1 дополнительное место);

- Стандартный вид на город с двумя односпальными кроватями:

однокомнатный двухместный номер с балконом с видом на город и окрестности (2 основных места, 1 дополнительное место);

Стандарт с боковым видом на море с двуспальной кроватью -однокомнатный двухместный номер с боковым видом на море и окрестности (2 основных места, 1 дополнительное место);

- Делюкс с видом на море с двуспальной кроватью - однокомнатный двухместный номер с балконом с видом на море (2 основных места, 2 дополнительное место);

- Делюкс с видом на море с двумя односпальными кроватями - однокомнатный двухместный номер с балконом с видом на море (2 основных места, 2 дополнительное место);

- Двухкомнатный "Люкс" с видом на море - двухкомнатный номер с гостиной и спальней комнатой, с балконом в каждой комнате, с видом на город (2 основных места, 3 дополнительных места);

- Двухкомнатный "Люкс" с боковым видом на море - двухкомнатный номер с гостиной и спальней комнатой, с балконом в каждой комнате, с видом на море (2 основных места, 3 дополнительных места);

- Трехкомнатные Апартаменты с террасой и видом на море - трехкомнатный номер с гостиной и двумя спальнями комнатами, с двумя балконами и террасой, с видом на море (4 основных места, 2 дополнительных места);

- Трехкомнатные Апартаменты с джакузи и видом на море - трехкомнатный номер с гостиной и двумя спальнями комнатами, с двумя балконами и террасой с джакузи , с видом на море (4 основных места, 2 дополнительных места);

- Трехкомнатные Апартаменты с бассейном и видом на море - трехкомнатный номер с гостиной и двумя спальнями комнатами, с двумя балконами и террасой с инфинити-бассейном, с видом на море (4 основных места, 2 дополнительных места).

- Двухкомнатный номер "Семейный" - двухкомнатные номера со смежной дверью. Площадь номера 75 м2. В первой спальне расположена большая кровать, во второй спальне расположено две односпальные кровати (4 основных места, 1 дополнительное место)

- Двухкомнатный номер "Семейный" с видом на море - двухкомнатные номера со смежной дверью. Площадь номера 60 м2. В первой спальне расположена большая кровать, во второй спальне расположено две односпальные кровати (4 основных места, 1 дополнительное место) .

## 2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг отеля любым из следующих способов:

- по телефону 8 800-444-44-07

- путем размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Отеля по адресу: <https://www.grandhotelanapa.ru>

- по электронной почте: [sale@grandhotelanapa.ru](mailto:sale@grandhotelanapa.ru)

- путем личного обращения на СПиР.

2.2. При бронировании Гость/Заказчик должен предоставить следующую информацию:

- Ф. И. О. Гостей;

- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если гости заезжают с детьми);
- даты и время заезда и выезда гостя (группы гостей);
- тип бронируемого номера;
- способ оплаты (наличный/безналичный расчет);
- контактный номер Гостя для связи;
- адрес электронной почты Гостя.

2.3. В случае непредставления гостем/заказчиком информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п. 2.2, Отель оставляет за собой право отказать гостю/заказчику (группе гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

2.4. Отель до 2 (двух) рабочих часов (в периоды работы отдела бронирования с 9.00 до 21.00) с момента получения заявки на бронирование подтверждает гостю/заказчику бронирование либо отказывает в удовлетворении заявки по причине непредставления гостем/заказчиком информации, установленной п. 2.2 настоящих правил, либо по причине отсутствия в отеле свободных номеров. В случае подтверждения заявки на бронирование Отель направляет гостю/заказчику сообщение о подтверждении бронирования и счет на оплату. В случае отказа отель направляет гостю/заказчику сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются гостю/заказчику путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный при бронировании.

2.5. После получения гостем/заказчиком подтверждения бронирования и счета на оплату гость/заказчик осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете на оплату и подтверждении бронирования.

В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления гостя/заказчика.

2.6. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет либо в кассу отеля.

2.7. В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет гость обязан осуществить в день заезда. Стоимость оказываемых гостю услуг указывается в подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в подтверждении бронирования.

2.8. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых отелем услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте отеля, размещенном на стойке службы приема и размещения отеля либо на официальном сайте.

2.9. Для бронирований, осуществленных по тарифам специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в специальных предложениях исполнителя, имеют преобладающее значение перед условиями, изложенными в настоящих правилах. Актуальная информация об условиях специальных предложений указывается на сайте отеля в разделе «Акции».

2.10. Гарантированный ранний заезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты полных суток по действующему тарифу.

2.11. Гарантированный поздний выезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты полных суток по действующему тарифу.

2.12. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Гостем/Заказчиком уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте sale@grandhotelanapa в следующие сроки: за 14 суток до даты заезда. Условия отмены, указанные в Специальных предложениях, имеет преобладающее значение. При отмене бронирования менее, чем за 14 суток до заезда — удерживается штраф в размере стоимости первых суток проживания. В исключительных случаях, когда приезд гостя не состоялся по уважительной причине (тяжелая болезнь, смерть близких родственников, несчастным случаем) при условии направления Гостем/Заказчиком уведомления об отмене забронированных услуг по электронной почте sale@grandhotelanapa до заезда в срок не более 24 часов. Возврат денежных средств осуществляется в течение 10 календарных дней на основании письменного заявления.

2.13. Отказ от бронирования. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или не заезда с гостя или с заказчика (в соответствии с условиями договора с заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

### **3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. ОТКАЗ ОТ УСЛУГ.**

3.1. Режим работы отеля — круглосуточный, технический перерыв с интервалом в 1 (один) час возможен в период проведения ночного аудита.

3.2. Предельный срок проживания в Отеле составляет — 90 (девяносто) суток;

3.3. Оформление проживания в Отеле производится при предъявлении:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").

- свидетельства о рождении — для лица, не достигшего четырнадцатилетнего возраста;

- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

- в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 18 настоящих Правил, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения;

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

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

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства.

При отсутствии требуемых документов сотрудник службы приема и размещения отеля имеет право отказать Гостям в заселении.

3.4. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер.

3.5. Негарантированный ранний заезд - осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты: за ½ по действующими тарифу с 06:00 до 15:00.

3.6. Негарантированный поздний выезд - осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты: - оплата 50% стоимости текущих суток по действующему тарифу с 12:00 до 17:59, - оплата за полные сутки с 12:00 до 23:59.

3.7. Для организации безопасности проживания администрацией отеля установлен пропускной режим — вход на территорию отеля осуществляется по контрольному браслету, и/или по предварительной записи.

3.8. Вход и нахождение на территории посетителей гостя отеля осуществляется с 11:30 до 21:00 по заявке гостя, которая должна быть передана в СПиР со следующими данными: Ф. И. О. посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Оформление заявок на пропуск посетителей осуществляется в период с 11:30 до 21:00. Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, при входе на территорию Отеля.

3.9. При заселении в отель гостю выдается электронный браслет, соответствующий выбранному типу тарифа. Электронный браслет является собственностью отеля и подлежит возврату гостем по окончании срока пребывания. При порчи/утери электронного браслета отель взимает штраф в размере – 1 500 рублей.

3.10. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери электронного браслета гость обязан незамедлительно сообщить об этом в СПиР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.11. Подселение лиц в номер, в котором фактически проживают гости возможно в случае, если общее количество гостей с учетом гостей на подселение не превышает допустимого количества мест в выбранном типе номера, установленного исполнителем. Подселение производится в присутствии гостей, к которым производится подселение или по их заявке. При организованном групповом размещении подселение в номер второго гостя возможно по заявке.

3.12. Общее количество гостей, проживающих в номере, не может превышать допустимого количества мест в номере, установленного исполнителем в п.1.2. настоящих правил.

3.13. В стоимость оздоровительных и гостиничных услуг отеля включены следующие услуги:

- питание по системе «Ультра все включено».

- три основных приема пищи в формате «шведского стола»:

- \* завтрак 7:00-11:30

- \* обед 13:00-16:00

- \* ужин 18.00-21:00

- бокал шампанского в день заезда;
- чай, кофе, вода без газа в номере;
- алкогольные и безалкогольные напитки в зонах питания;
- мороженое;
- ежедневная уборка номера;
- ежедневная смена полотенец;
- смена постельного белья осуществляется раз в два дня. По просьбе гостя сроки смены белья могут быть увеличены;
- гостиничная косметика — пополняются по мере потребления, но не чаще 1 (одного) раза в день на полные сутки проживания;
- пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, электрический чайник, кофемашина, фен, кондиционирование, холодильник, утюг);
- пользование медицинской аптечкой, расположенной в медицинском кабинете отеля;
- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование сейфом, установленном в номере;
- пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями отеля (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопление);
- побудка гостя к определенному времени ;
- осуществление внутренних телефонных переговоров;
- услуги беспроводного интернета wi-fi;
- предоставление детской кроватки (по запросу);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- посещение открытого бассейна и пляжной зоны в летний период;
- программа анимации для взрослых и детей;
- посещение детской площадки и игровой комнаты;
- пользование термальной зоной СПА и закрытыми бассейнами.

3.14. В стоимость «Дневного посещения» отеля включены следующие виды услуг:

- посещение открытого бассейна и пляжной зоны в летний период;
- посещение промежуточного питания;
- посещение ресторана шведской линии (обед и ужин);
- посещение детской площадки и игровых комнат;
- пользование уличной спортивной площадкой и тренажерным залом;
- пользование термальной зоной СПА и закрытыми бассейнами;
- пользование полотенцами в зоне СПА и открытого бассейна.

3.15. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания, незаезда либо раннего выезда с гостя или с заказчика (в соответствии с условиями договора с заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в специальном предложении не установлены иные условия отмены.

#### 4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ.

4.1. Оплата за проживание и услуги, дополнительные услуги, предоставляемые отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет на стойке приема и размещения, а также по банковским картам в рублях РФ, с учетом положений п. 4.2.

4.2. Для оплаты услуг на территории отеля принимаются следующие виды карт:

- VISA, VISA ELECTRON, MASTER CARD, MAESTRO, CIRRUS, MASTER CARD ELECTRON, MAESTRO ELECTRON (эмитированные только Российскими банками);

- МИР (любых банков).

Для дистанционной оплаты принимаются следующие виды карт:

VISA, MASTER CARD, МИР (любых банков), (эмитированные только Российскими банками).

4.3. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

4.4. Оплата проживания за номер в сутки в отеле определяется преискурантом, которым гость может ознакомиться на стойке СПиР.

4.5. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 2 (двух) лет включительно при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места. Для размещения детей в возрасте до 2 (двух) лет включительно по дополнительному запросу в номер может быть предоставлена детская кроватка.

4.6. При предоставлении дополнительного места детям от 3 (трёх) до 11 (одиннадцати) лет включительно оплата взимается по полной стоимости дополнительного места (30% стоимости от основного места).

#### 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ.

5.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие правила и установленный в отеле порядок проживания;

- в течение всего времени нахождения в отеле иметь при себе контрольный браслет и предъявлять его по первому запросу сотрудниками отеля, в целях подтверждения своего статуса (в случае утери/порчи электронного ключа взимается штраф в размере 1 500 рублей);

- своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые отелем услуги;

- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию отеля;

- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения мною или несовершеннолетним лицом,

законным представителем которого я являюсь, имущества отеля в соответствии с утвержденным прейскурантом цен в отеле, законодательством Российской Федерации и настоящими правилами;

- соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в отеле;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования отеля;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные отелем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных отелем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, балконные двери, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- гость обязан предупредить администрацию отеля об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в отеле, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.

5.2. гость вправе получить качественные услуги отеля.

## **6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ.**

6.1. Отель обязан информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

6.2. Отель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в отеле, правил противопожарной безопасности.

6.3. Представители СПиР отеля вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в отеле и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение

причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

6.4. Отель вправе отказать гостю в предоставлении услуг проживания и выселить гостя из отеля в случаях нарушения настоящих правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны гостя в отношении персонала и других гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества отеля, и/или других лиц.

6.5. Отель обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.

6.6. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях согласно законодательству РФ.

## 7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ.

7.1. Гостям запрещено:

- находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории отеля;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с отелем;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 (семи) часов утра и после 23 (двадцати трех) часов местного времени;
- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;
- использовать в отеле шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;
- использовать любые пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) на всей территории отеля и пляжной зоне без предварительного согласования с Отелем;
- в виду пищевой и химической безопасности, запрещается употребление алкогольной, безалкогольной продукции, а также продуктов питания, приобретенных вне гостиницы на всей территории Grand Hotel Anapa;
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями, пистолетами, мячами и т.п.) в зданиях и на территории отеля, пользование мячами разрешено только на специально оборудованных площадках на территории береговой линии;
- передвигаться на средствах индивидуальной мобильности (гироскутерах, моноколесах, электросамокатах, самокатах (в т.ч. детских), роликовых коньках, велосипедах и т.д.) в зданиях и на территории Отеля, кроме детских колясок и инвалидных колясок;
- пользоваться беспилотными летательными аппаратами всех видов, типов и модификаций (в т.ч. для фото- и видеосъемки) в зданиях Отеля, на территории Отеля и на территории береговой линии и оборудованного пляжа;
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;
- переставлять и переносить предметы и иное имущество отеля;
- выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны (пляжные полотенца, тапочки и пр.);
- самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);
- модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;
- производить мойку автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;

- осуществлять видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой гостями — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
- разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;
- находиться на территории отеля в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории бассейнов и пляжа).
- купаться в бассейне в верхней одежде и в уличной обуви;
- проносить и распивать любые алкогольные напитки в зоне «Атриум» и Лобби баре, приобретённые вне территории отеля, а также в других ресторанах отеля;
- выносить еду и напитки, в т.ч. алкогольные из следующих локаций: бар у бассейна, ресторан «Панорама», ресторан «Сансет».

7.2. Отель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории отеля в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.3. Пребывание в отеле с домашними животными категорически запрещено.

7.4. Курение на территории отеля категорически запрещено, кроме специально отведенных мест, (включая, но не ограничиваясь, в следующих помещениях: номера, места общего пользования, зона бассейна, а также любые помещения и открытые площадки, и территории отеля). При выявлении факта курения гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения и территории отеля) согласно произведенным затратам.

7.5. На всей территории отеля (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком) согласно Постановлению Правительства РФ от 14.04.2017 N 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов». Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

7.6. В ресторане шведской линии «Панорама» запрещено:

- находиться в купальных костюмах, неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми;
- выносить еду и напитки, в т.ч. алкогольные, за пределы ресторана (вынос возможен только за дополнительную плату согласно прейскуранту отеля).

7.7. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению

нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет — круглосуточно;
- несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет — с 21 (двадцати одного) часа до 6 (шести) часов;

- несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцать) лет до достижения совершеннолетия — с 22 (двадцати двух) часов до 6 (шести) часов.

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

## **10. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ.**

10.1. Отель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор (оферту) на оказание услуг, осуществить выселение гостя в случаях нарушения гостями порядка проживания, установленного настоящими правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

10.1.1. несвоевременной оплаты услуг;

10.1.2. причинения материального ущерба отелю;

10.1.3. нарушения правил безопасности (пожарной безопасности и т.п.) установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;

10.1.4. по основаниям, установленным в ст. 33 ФЗ от 30.03.1999 г. №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии человека».

10.2. В случае выявления представителями отеля нарушений, установленных в пп. 10.1, представители отеля (комиссией с присутствием не менее 2 (двух) свидетелей) совместно с гостем составляют акт о фиксации нарушений. В случае отказа гостя от подписания вышеуказанного акта, об этом делается отметка в специальной графе акта о фиксации нарушений. акт о фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

10.3. В течение 3 (трех) часов с момента составления сторонами акта о фиксации нарушений (пп. 10.2) гость обязан освободить номер и осуществить выезд из отеля.

10.4. В случае если по истечению указанного в пп. 10.3 срока гость не осуществит выезд из отеля, то Исполнитель вправе начать процесс принудительного выселения. В данном случае администрация отеля вправе привлечь к осуществлению процесса выселения правоохранительные органы, требовать возмещения убытков, причиненных таким отказом (включая, но не ограничиваясь: причинение вреда деловой репутации отеля и иных всех возможных убытков). Отказ от добровольной госпитализации и/или отказ от добровольного выезда, а также нарушение гостем правил проживания и/или законодательства РФ расценивается сторонами как односторонний

отказ гостя от услуг (п. 1. ст. 782 ГК РФ), в результате чего исполнитель вправе осуществить удержание денежных средств за оставшийся срок пребывания в качестве компенсации фактически понесенных им расходов.

10.5. Текст настоящих Правил на русском языке имеет превалярующее значение.

## **11. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

### **11. 1 Проживающий в номере обязан:**

- 11.2 Ознакомится с расположением номера относительно здания и территории.
- 11.3 Изучить планы эвакуации, которые находятся в номере и в коридоре, а также пути эвакуации в случае пожара.
- 11.4 Соблюдать правила пожарной безопасности и поддерживать противопожарный режим на территории;
- 11.5 Выполнять меры безопасности при пользовании электроприборами (не оставлять их включёнными в сеть без присмотра, не пользоваться неисправными электроприборами).
- 11.6 Уходя из комнаты необходимо выключить светильники и электроприборы, за исключением холодильники.
- 11.7 Курить только в специально отведённых местах. В номерах, а также на балконах, прилегающих к этим номерам, курить запрещено. (В случае срабатывания сигнализации по вине проживающего (курение в номере) проживающий оплачивает стоимость вызова и приезда пожарной команды.
- 11.8 Запрещается эксплуатация самодельных или не входящих в комплект номера электронагревательных приборов любого типа.

**11. 9 В случае срабатывания пожарной сигнализации необходимо:**

Собрать все документы и ценности, выключить все электрооборудование, закрыть окна и покинуть помещение (дверь плотно закрыть, но не на ключ) в соответствии с требованием планом эвакуации или указанием сотрудников Отеля. Место сбора определяет сотрудник Отеля, (дежурный персонал). В случае отсутствия сотрудника Отеля, место сбора должно быть на максимальном удалении от источника пожара и не на подъездных путях.

**11.10 В случае возгорания необходимо:**

Включить систему оповещения о пожаре;

Сообщить о пожаре в пожарную команду по тел. сот. 101 или 112 и дежурному администратору по внутреннему телефону 1000.

Покинуть здание в соответствии с п.8 настоящих Правил. В случае задымления отдыхающий дышать через мокрое полотенце или маску.

В случае невозможности покинуть здание (помещение сильно задымлено или часть коридора в огне или рухнула) закрыться в номере, заделать щели дверей, закрыть окна, дать о себе знать по телефону или иным способом, до прибытия аварийно-спасательной службы продолжать подавать сигналы о своём местонахождении, при этом окна допускается открывать только в случае крайней необходимости или для спуска по пожарной автолестнице или при необходимости выпрыгнуть.

## **Правила безопасности и поведения в бассейне**

### **ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАСЕЙНА**

При посещении бассейна необходимо выполнять правила безопасности и учитывать, следующие факторы:

1. Форма одежды для посещения бассейна: купальник (желательно закрытый), плавательные шорты, сменная обувь, при этом нижнее белье не является купальным костюмом.
2. Необходимо соблюдать правила личной гигиены и перед посещением бассейна обязательно:  
- принять душ без купального костюма до и после бассейна;

Основные факторы безопасности посещения бассейна в отеле:

- граждане, болеющие сахарным диабетом, сердечными заболеваниями, низким или высоким давлением, или другими серьезными заболеваниями, или граждане, которые сомневаются в состоянии своего здоровья, а также беременные женщины, ни в коем случае не должны использовать гидромассаж без консультации специалиста;

- при погружении в бассейн необходимо оценить хотя бы визуально состояние воды. Воде необходима обработка, если была обнаружена замутненность, пена, или неприятный запах, сразу обратиться к спасателю, тех. службу бассейна, администратору отеля. Принятие ванны при качестве такой воды может привести к раздражению кожных покровов;

- граждане, имеющие глазные, кожные, венерические инфекционные заболевания, с еще не зажившими ранами или раздражением кожи, ни в коем случае не должны использовать СПА, в связи с еще большим распространением инфекции.

### 3. В бассейне запрещено:

- находиться в нетрезвом состоянии, в состоянии наркотического опьянения, курить;

- бегать по бортику бассейна, прыгать с бортика бассейна в воду;

- жевать жевательную резинку;

- проносить бьющиеся предметы в зону бассейна;

- проносить свои напитки и продукты питания;

- осуществлять прием пищи и напитков в не отведенных для этого местах;

- использовать оборудование гидромассажа не по назначению (виснуть, расшатывать, прыгать с горки и т.д.);

- находиться в бассейне лицам, имеющим медицинские противопоказания (инфекционные заболевания кожи, открытые раны, трудности с дыханием, расстройство вестибулярного аппарата и т.д.);

- находиться в верхней одежде и в уличной обуви;

- в сауне сушить одежду и полотенце, использовать веники, мед, косметические и растительные препараты;

- в джакузи использовать мыльные средства, гели, пену для ванн;

- приносить в бассейн любых животных и птиц.

4. Гражданам рекомендуется при наличии мелких царапин и ссадин обработать повреждения антибактериальным средством и воспользоваться водонепроницаемым лейкопластырем, которые можно взять бесплатно у медицинской службы отеля.

### 5. ООО «ПОЗИТИВ» не несет ответственности за:

- травмы и повреждения, возникшие вследствие несоблюдения настоящих Правил.

- сохранность личных вещей и иного имущества оставленного на территории бассейна.

6. Граждане при посещении бассейна обязаны соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих. Если вольные или невольные действия (поведение) граждан создают угрозу для его собственной жизни и/или здоровья, а также для здоровья и/или жизни окружающих, или противоречат общепринятым нормам морали и этики, сотрудники СПА-отеля вправе применить меры к указанным лицам в виде отстранения от посещения бассейна, а так же отказа от предоставления в дальнейшем любых услуг, вывода за пределы бассейна и территории отеля или вызова сотрудников правоохранительных органов.

7. Дети от 8 месяцев до 4 лет могут находиться в бассейне, только в памперсах, предназначенных непосредственно для бассейна. Дети до 18 лет могут находиться в бассейне только под присмотром взрослых. Лица, под опекой которых находятся дети, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими.

8. На территории бассейна наличие ключа от шкафчика обязательно.

9. В случае утраты или повреждения имущества бассейна, сауны, хаммама, бани, посетитель возмещает причиненный ущерб в полном объеме.

10. В случае возникновения непредвиденных технических неполадок гидромассажей, сауны, хаммама, бани, и как следствие невозможность их использования, снижение цен на время пребывания в отеле не осуществляется.

11. Персонал отеля вправе досмотреть содержимое пакетов, сумок, которые гости проносят в бассейн, на предмет наличия своих продуктов и напитков.

12. Несоблюдение п. 1, 2, 3, 6 настоящих правил считается как грубое нарушение, за которое с посетителя взимается штраф в размере 5000 рублей.

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПАССАЖИРСКИМ ЛИФТОМ с автоматическим приводом дверей**

### **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

1. Пользоваться лифтом детям до 12 лет без сопровождения взрослых.
2. Пользоваться лифтом, если кабина задымлена или ощущается запах гари.
3. Курить в кабине лифта, перевозить взрывоопасные, легковоспламеняющиеся и ядовитые грузы.
4. Перегружать лифт.
5. Прыгать в лифте.
6. Задерживать двери кабины при посадке и высадке.

Если с Вами ДЕТИ, помните: в лифт первым входит взрослый, потом ребенок; при движении кабины держите детей за руки; при выходе из лифта первыми выходят дети.

Если ребенок в коляске, то ПРИ ВЫХОДЕ и ВЫХОДЕ БЕРИТЕ РЕБЕНКА НА РУКИ.



ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПАССАЖИРСКИМ ЛИФТОМ, следующие:

При входе в кабину лифта проверьте не превышает ли вес 480 кг всех вошедших. Для вывоза кабины нажмите кнопку вызывного аппарата. Если вызов принят, кнопка остается в нажатом положении или загорается индикатор. После автоматического открывания дверей убедитесь, что кабина находится перед вами. Кнопка «ДВЕРИ» или «> | | <» служит для открывания и удержания двери в открытом состоянии. При движении вниз кабина лифта может останавливаться на промежуточных этажах для посадки других пассажиров. Перевозка крупногабаритных грузов допускается только в присутствии обслуживающего персонала.

Директор ООО «Позитив»  
Шахануманц О.В

---

09.06.2026г.