



АО «Международная Балтийская Инвестиционная Компания»

ИНН 7840004758, КПП 784001001, ОГРН 1037865008565

Гостиница «Официальная Гостиница музея Государственный Эрмитаж» 191119, Санкт-Петербург, ул. Правды, дом 10, литер А

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор АО «Международная
Балтийская Инвестиционная Компания»

_____ / Бабаев Э.А. /

Правила

**Посещения СПА – комплекса гостиницы «Официальная Гостиница музея
Государственный Эрмитаж»**

(Санкт-Петербург, ул. Правды, дом 10, литер А)

1. Термины и определения

СПА-комплекс – СПА-комплекс Гостиницы «Официальная Гостиница музея Государственный Эрмитаж», принадлежащей АО «Международная Балтийская Инвестиционная Компания», расположенный по адресу: 191119, г. Санкт-Петербург, ул. Правды, дом 10, лит. А.

Гость – посетитель СПА-комплекса, которому в соответствии с настоящими правилами оказываются услуги СПА-комплекса.

Администрация СПА-комплекса – Менеджеры, администраторы, иной персонал СПА-комплекса.

Абонемент – документ, подтверждающий право Гостя на получение платных услуг в течение определенного срока. Перечень и объем услуг, предоставляемых по абонементу, определяется в соответствии с прейскурантом СПА-комплекса и может являться как разовой услугой, так и услугой, предоставляемой в течение определенного промежутка времени, определенного в прейскуранте на дополнительные услуги СПА-комплекса.

2. Общие положения

2.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством РФ и Уставом АО «Международная Балтийская Инвестиционная Компания» (Далее – Предприятие), направлены на обеспечение безопасного и комфортного пребывания гостей в СПА-комплексе гостиницы «Официальная Гостиница музея Государственный Эрмитаж» по

адресу: город Санкт-Петербург, ул. Правды, дом 10, литер А (Далее по тексту – СПА-комплекс).

С этой целью Правила устанавливают права и обязанности гостей СПА-комплекса, определяют механизм реализации этих прав, а также устанавливают ряд запретов и ограничений, не допускающих такие действия граждан, которые могут причинить вред или неудобства гостям комплекса или гостям гостиницы.

Допуск в СПА-комплекс и оказание услуг возможны лишь при безусловном согласии Гостей с настоящими Правилами.

2.2. К услугам СПА-комплекса относятся:

- посещение и пользование сауной,
- посещение и пользование хамамом,
- посещение и пользование бассейном,
- массаж и косметические услуги,
- посещение и пользование тренажерным залом,
- продажа сопутствующих товаров.

2.3. Оказание услуг СПА осуществляются штатными работниками Предприятия либо привлеченными специалистами.

2.4. Предприятие не вправе оказывать предпочтение одному посетителю перед другим в отношении заключения договора, кроме случаев, предусмотренных законом и иными нормативными правовыми актами.

Администрация СПА-комплекса имеет право получения информации от Гостей о состоянии их здоровья и наличия противопоказаний заказываемых услуг.

Администрация СПА-комплекса гарантирует, что качество оказания услуг СПА соответствует стандартам качества, установленным для данного вида услуг, включая требования техники безопасности, пожарной безопасности и санитарно-эпидемиологические требования.

3. Режим работы

3.1. Режим работы СПА-комплекса устанавливается Предприятием.

3.2. Время работы СПА-комплекса: ежедневно с 10-00 до 22-00.

3.3. Посещение СПА-комплекса для Гостей, проживающих в Гостинице, осуществляется по предварительной записи и в объеме оплаченных услуг ежедневно с 10-00 до 22-00. Цена посещения тренажерного зала в часы работы СПА-комплекса включена в цену проживания в гостинице и не требует дополнительной оплаты.

Посещение СПА-комплекса для Гостей, не проживающих в Гостинице, осуществляется по времени и в объеме услуг согласно приобретенному абонементу.

Посещение СПА-комплекса, для Гостей, не проживающих в Гостинице и приобретающих разовое посещение, осуществляется по предварительной записи и в объеме оплаченных услуг ежедневно с 10-00 до 22-00.

3.4. Перерывы в работе СПА-комплекса или отдельных зон возможны в рамках

проведения санитарных работ, проведения городскими службами сезонных профилактических и ремонтно-строительных работ, а также по усмотрению администрации СПА-комплекса.

3.5. Исполнитель имеет право изменять часы работы СПА-комплекса в одностороннем порядке. Информация об изменениях размещается на рецепции и/или информационных стендах Исполнителя (<http://www.thehermitagehotel.ru>).

3.6. Покидать территорию СПА-комплекса следует строго до установленного времени окончания работы СПА-комплекса или времени, установленного в Абонементе.

3.7. В допуске на территорию СПА-комплекса может быть отказано, если до окончания работы СПА-комплекса осталось меньше 30 минут.

4. Порядок оплаты. Условия оказания услуг

4.1. Оплата услуг СПА-комплекса производится по действующему у Предприятия прейскуранту авансовым платежом в размере 100 % цены услуг:

- наличными денежными средствами в кассу Предприятия,
- безналичным перечислением денежных средств на расчетный счет Предприятия,
- платежом с использованием платежной карты
- путем зачета денежных средств, внесенных гостем гостиницы в качестве депозита.

4.2. В случае резервирования услуг СПА Администрация СПА-комплекса имеет право потребовать гарантию оплаты услуг от Гостя в форме обеспечительного платежа.

4.2.1. Обеспечительный платеж подлежит оплате в кассу Предприятия.

4.2.2. Обеспечительный платеж определяется Предприятием в размере, обеспечивающем обязательство Гостя по оплате зарезервированных услуг СПА-комплекса.

4.2.3. При наступлении таких обстоятельств, сумма обеспечительного платежа засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства.

4.2.4. В случае ненаступления такого обстоятельства или прекращения обеспеченного обязательства обеспечительный платеж подлежит возврату Гостю.

4.3. В случае резервирования гостями сауны, хамама, бассейна, услуг по массажу, косметических услуг изменение времени оказания услуг возможно путем обращения в Администрацию СПА-комплекса не позже, чем за сутки до назначенного времени и осуществляется при наличии таковой возможности.

4.4. В случае опоздания Гостя ко времени начала оказания услуг продолжительность услуги по решению Администрации СПА-комплекса может быть сокращена до ранее установленного времени ее окончания.

4.5. Гость вправе отказаться от зарезервированных услуг сауны, хамама, бассейна, услуг по массажу, косметических услуг уведомив об этом Администрацию СПА-комплекса в письменной форме не позже, чем за 4 часа до начала оказания услуг/проведения процедур.

4.6. В случае несвоевременного отказа от зарезервированного времени прохождения процедур/оказания услуг, Администрация СПА-комплекса вправе потребовать от Гостя оплаты фактически понесенных расходов в размере 50% цены зарезервированных услуг.

4.7. Договор оказания услуг СПА является публичным. Внесение Гостем оплаты услуг СПА означает ознакомление с настоящими правилами, согласование условий и заключение договора.

4.8. Факт оплаты посещения СПА-комплекса означает, что посетитель бассейна ознакомлен с настоящими Правилами.

5. Права гостей

5.1. Гость имеет право:

5.1.1. посещать СПА-комплекс только после оплаты согласованного объема услуг в установленный для посещения период времени;

5.1.2. сообщать Администрации Предприятия обо всех замеченных им недостатках и некачественном обслуживании и высказывать свои пожелания улучшения работы СПА-комплекса;

5.1.3. осуществлять расчеты за оказанные услуги в порядке, установленном настоящими Правилами.

6. Обязанности гостей

6.1. Гости обязаны соблюдать следующие условия:

6.1.1. Ознакомиться с настоящими Правилами;

6.1.2. Соблюдать правила общественного порядка, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, персоналу СПА-комплекса, и не совершать действий, которые могут создать угрозу жизни и здоровью окружающих.

6.1.3. Соблюдать настоящие Правила, правила техники безопасности, противопожарной безопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять требования персонала СПА-комплекса.

6.1.4. Соблюдать согласованное время пребывания в СПА-комплексе.

6.1.8. Соблюдать следующие санитарно-гигиенические требования при посещении СПА-комплекса:

- сдавать верхнюю одежду в гардероб и входить в СПА-комплекс только в чистой сменной обуви, пригодной для посещения бассейна;

- гости должны иметь при себе: купальный костюм, шапочку, полотенце (выдается администратором), предметы гигиены.

Для занятий в тренажерном зале посетители должны иметь спортивный костюм.

- гигиенические предметы должны быть только в небьющейся таре (пластик, полиэтилен и т.д.) Использование гигиенических принадлежностей в стеклянной таре запрещается;

- предоставить возможность персоналу бассейна проверить соблюдение требований о наличии соответствующих предметов гигиены;

- Денежные средства и ценные вещи посетителей могут быть сданы на хранение Администрации СПА-комплекса. Предприятие не несет

ответственность за утрату посетителями СПА-комплекса денежных средств и ценных вещей в случае, если они не сданы на хранение.

6.1.9. Посетители СПА - комплекса должны бережно относиться к имуществу комплекса и гостиницы, не допуская его порчу или утрату.

7. Права СПА-комплекса

7.1. Внимание! В целях обеспечения безопасности, администрация СПА-комплекса вправе отказать в оказании услуг Гостю:

7.1.1. Нарушающему настоящие Правила;

7.1.2. Имеющему ярко выраженные признаки инфекционных, кожных и иных заболеваний, препятствующих посещению СПА-комплекса.

7.1.3. Имеющему ярко выраженные признаки алкогольного, наркотического, токсического опьянения.

7.1.4. Нарушающему общественный порядок, создающему угрозу жизни, здоровью и мешающему отдыху других посетителей, несоблюдающему требования настоящих Правил.

7.1.5. Лицам, не достигшим 12 лет.

7.1.6. В случае возникновения аварийных ситуаций вызванных обстоятельствами, за которые СПА-комплекс не отвечает, а также ситуаций, вызванных действиями коммунальных служб по проведению сезонных, профилактических и аварийных работ, если эти ситуации препятствуют качественному оказанию услуг, Администрация СПА-комплекса вправе в одностороннем порядке приостановить оказание услуг до прекращения действия указанных обстоятельств.

7.1.7. В одностороннем порядке вносить изменения и дополнения в настоящие Правила и преискурант;

7.1.8. В случае если действия гостя нанесли имущественный ущерб предприятию, предприятие вправе требовать возмещения ущерба. По факту нанесения ущерба составляется акт, который подписывается Администрацией SPA-комплекса и гостем, который нанес ущерб. В акте указывается сумма ущерба, согласованная сторонами. В случае отказа гостя от подписания акта, в нем делается соответствующая запись в присутствии не менее двух свидетелей, которые не являются работниками предприятия.

В случае если ущерб нанесен несовершеннолетними, не достигшими возраста 14 лет, возмещение ущерба производится в порядке, установленном действующим законодательством, его законными представителями.

8. Обязанности СПА-комплекса

8.1. СПА-комплекс обязуется:

8.1.1. Предоставлять услуги СПА соответствующие стандартам качества, установленным для данного вида услуг, включая требования техники безопасности, пожарной безопасности и санитарно-эпидемиологические требования.

8.1.2. Принимать своевременные меры по предупреждению и регулированию вопросов, связанных с недостаточным уровнем качества предоставляемых услуг.

8.1.3. Своевременно информироватьGuestы СПА- комплекса об изменениях в структуре услуг и условиях их оказания.

8.1.4. Обеспечивать соблюдение требований пожарной безопасности и санитарных норм и правил.

8.1.5. Обеспечивать рабочее состояние спортивного, сантехнического и иного оборудования и их соответствие санитарным правилам и нормам.

9. Запрещается

При установлении запретов и рекомендаций Администрация СПА-комплекса исходит исключительно из необходимости обеспечения безопасности Guestей.

Гостям СПА-комплекса запрещается:

9.1.Посещать тренажерный зал, бассейн, финскую сауну и хамам в обнаженном виде и при наличии медицинских противопоказаний по состоянию здоровья, при наличии кожных, инфекционных заболеваний, кровотечениях, в плохом самочувствии.

9.2.Находиться в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

9.3.Приносить огнестрельное и холодное оружие, колюще-режущие предметы, предметы из стекла, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, отравляющие и токсичные вещества, а также газовые баллончики.

9.4.Курить, принимать пищу и распивать спиртные напитки.

9.5.Бегать, прыгать, толкаться, прыгать с бортиков, создавать излишний шум, подавать ложные сигналы о помощи.

9.6.Нырять и погружаться в воду на задержанном дыхании.

9.7.Создавать препятствия на воде другим гостям бассейна.

9.8.Входить в воду с жевательной резинкой.

9.9.Бросать посторонние предметы в бассейн.

9.10.Шуметь, нецензурно выражаться, вызывая себе вести.

9.11.Пользоваться в душе моющими, парфюмерными и иными жидкостями в стеклянной таре.

9.12.Втирать в кожу косметические средства (крема, мази и т.д.) до посещения бассейна.

9.13. Ходить босиком в СПА-зоне.

9.15.Делать фото и видеосъемки без разрешения администрации.

9.16. Входить в служебные и технические помещения.

9.17.Прикасаться, включать, выключать и регулировать любое инженерно-техническое оборудование.

9.18. Загрязнять помещения SPA-зоны и сооружения бассейна, сауны, хамама.

9.19. Пользоваться косметическими средствами в саунах.

9.20. Лить воду на каменку в сауне.

9.21. Приносить с собой продукты питания и напитки.

10. Не рекомендуется

- 10.1. Купаться в бассейне натошак или ранее чем через 1,5 - 2,0 часа после еды.
- 10.2. Использование в душе для мытья тела гелей (в связи с особыми химическими свойствами - в результате применения гелей на теле человека образуется пленка требующая тщательного и длительного смывания; при некачественной помывке тела с использованием геля ухудшается качество воды.)
- 10.3. Посещать СПА-комплекс с детьми в возрасте до 12 лет. Посещение детьми в возрасте до 14 лет разрешено только в сопровождении взрослых. В соответствии с требованиями СанПиН 2.1.2.1188-03 "Плавательные бассейны. Гигиенические требования к устройству, эксплуатации и качеству воды, контроль качества" для посещения бассейна и джакузи детьми установлены требования, которым бассейн СПА-комплекса не соответствует по температурному режиму, содержанию в воде свободного остаточного хлора.
- 10.4. Родители несут ответственность за выполнение детьми правил посещения СПА-комплекса и их безопасность. Родители должны постоянно находиться с детьми и не оставлять их без присмотра. Родители обязаны обеспечить соблюдение детьми всех санитарно-гигиенических требований установленных для посещения СПА-комплекса.

11. Ответственность

- 11.1. Гость несет материальную ответственность за вред, причиненный имуществу СПА-центра, а также третьим лицам.
- 11.2. Администрация СПА-комплекса не несет ответственность за состояние здоровья гостя при недостоверной информации о состоянии его здоровья, нарушения посетителем правил техники безопасности, ограничительных и рекомендательных мер, предусмотренных настоящими Правилами, рекомендаций персонала СПА-комплекса. Каждый посетитель во время посещения СПА-комплекса несет личную ответственность за состояние своего здоровья.
- 11.3. Администрация СПА-комплекса не несет ответственность за сохранность ценных вещей, денег, ювелирных украшений и документов, оставленных в гардеробе и в раздевалке.

**Уважаемые гости, соблюдение указанных правил позволит нам сделать
Ваше пребывание в СПА-комплексе максимально приятным и
безопасным.**

С уважением, Администрация