

# ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КУРОРТА ПО ТАРИФУ ДНЕВНОЕ ПОСЕЩЕНИЕ («ДЕНЬ МЕЧТЫ», «ВЕЧЕР МЕЧТЫ»)

## ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

**Курорт** — территория, расположенная по адресу: РФ, Республика Крым, г. Ялта, с. Оползневое/пгт Понизовка. Предназначена для временного пребывания граждан в парковых зонах, пляжных и рекреационных площадках, спортивно-оздоровительных объектах, а также оказания им комплекса сопутствующих услуг (платные медицинские услуги, экскурсионные, услуги по предоставлению транспорта и др.). Соответствует международным стандартам качества и экологии.

**Исполнитель** — Общество с ограниченной ответственностью «МРИЯ.ПРО» (ООО «МРИЯ.ПРО»), юридический/почтовый адрес: 298688, РФ, Республика Крым, муниципальный округ город-курорт Ялта, с. Оползневое, ул. Южная, д. 5 зарегистрировано Инспекцией Федерального налоговой службы по г. Симферополь «27» октября 2014 г. за основным государственным регистрационным номером ОГРН 1159102069125 (свидетельство серия 91 №001809333).

**Сайт** - общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: [www.mriyaresort.com](http://www.mriyaresort.com).

**Посетитель** – любое лицо, находящееся на территории курорта, пользующееся услугами курорта;

**Заказчик** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги.

**Билет** - документ установленного образца в бумажном или электронном виде, подтверждающий право лица, купившего Билет на услугу разового посещения Территории курорта или платного мероприятия в дату посещения, согласно установленным тарифам Курорта.

**Электронный билет** — это электронная форма Билета, купленного на официальном сайте Курорта или сайте уполномоченного агента.

**Владелец Билета** – лицо, владеющее Билетом, Электронным билетом, Абонементом, срок действия которого не истек.

**Контрольный браслет** – бумажный, силиконовый или пластиковый браслет, надеваемый на руку Владельцу Билета перед входом в Парк. Может иметь возможность электронной записи и считывания данных Электронного билета.

**Дополнительные услуги** — услуги, оказываемые Посетителю на возмездной основе.

**Сотрудник Курорта** - персонал Курорта, действующий на территории Курорта в рамках своих полномочий и должностных инструкций.

**Сопровождающее лицо** – родитель или иной совершеннолетний законный представитель.

**Турникет** - специализированное устройство, установленное в местах входа в парк Курорта.

**Устройство считывания** - специализированное устройство, позволяющее прочитать данные Билета или Абонемента для идентификации возможности прохода Владельца Билета на Территорию курорта.

**Пассажир** – любое физическое лицо, находящееся на территории Курорта и пользующееся услугами Электромобиля.

**Водитель** – уполномоченный сотрудник Курорта, ответственный за организацию безопасной эксплуатации Электромобиля.

**Тариф «День Мечты»** - услуга, приобретаемая Посетителем как вариант посещения территории Курорта по стоимости установленной администрацией Курорта.

**Абонемент на «День мечты»** - билет удостоверяющий право Посетителя на регулярное посещение территории Курорта в течение 7-ми или 30-ти дней.

## **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Режим работы касс Визит-центра — с 08:00 до 20:00.

1.2. Время нахождения на территории Курорта с 08:00 до 22:00 по тарифу «ДЕНЬ МЕЧТЫ» и с 17:00 до 22:00 по тарифу «ВЕЧЕР МЕЧТЫ». Посетитель вправе воспользоваться услугой в течение указанного периода, услуга считается оказанной в полном объеме и перерасчету за неиспользованные часы не подлежит.

Исполнитель оставляет за собой право изменять режим посещения Курорта в связи с проведением плановых ремонтных работ с предварительного уведомления Посетителей.

1.3. Продление нахождения на территории Курорта после 22:00 может быть произведено путем заселения в номерной фонд курорта при наличии свободных номеров, после оплаты в соответствии с прейскурантом.

1.4. Для комфорта передвижения Посетителей на территории Курорта курсируют электромобили. Заказать услуги передвижения Посетители могут, обратившись к сотрудникам на стойках курорта в любое удобное для себя время в рамках пребывания на территории курорта по приобретенному тарифу.

1.5. Передвижение по территории Курорта осуществляется исключительно на электромобилях. Передвижение по территории Курорта другого вида транспорта запрещено.

## **2. ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ПРИОБРЕТЕНИЯ/БРОНИРОВАНИЯ УСЛУГ**

2.1 Посетитель или Заказчик оформляют бронирование дневного посещения любым из следующих способов:

— по телефону 8 800 550-52-71.

— путём размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Услуги по адресу: <https://mriyaresort.com>;

— по электронной почте: [mrs.b2b@mriyaresort.com](mailto:mrs.b2b@mriyaresort.com);

— путём личного обращения на Визит-центр.

При осуществлении бронирования услуги Посетитель/Заказчик имеет право выбрать тариф, из доступных к приобретению на момент обращения.

2.2 Заявка на бронирование услуги, принимаемая исполнителем от Заказчика должна содержать следующую информацию:

2.2.1 От физического лица:

— фамилия, имя, отчество физического лица (оформляющего бронирование);

— предоставление документов, подтверждающих возраст детей (предоставляются в случае, если запланировано посещение с детьми);

— количество Посетителей, планирующих посетить услугу;

— дата посещения;

— контактный телефон;

— тип бронируемого тарифа посещения;

— способ оплаты (наличный/безналичный расчет/СБП).

2.2.2 От юридического лица:

- наименование юридического лица, адрес регистрации, почтовый адрес;
- регистрационные (ОГРН, ИНН/КПП) и банковские реквизиты;
- фамилия, имя, отчество физического лица (оформляющего бронирование);
- предоставление документов, подтверждающих возраст детей (предоставляются в случае, если запланировано посещение с детьми);
- количество Посетителей, планирующих посетить услугу;
- дата посещения;
- контактный телефон;
- тип бронируемого тарифа посещения;
- способ оплаты (безналичный расчет).

2.3. В случае непредоставления Заказчиком информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п. 1.2 Правил, Исполнитель оставляет за собой право отказать Посетителю (группе Посетителей) в подтверждении заявки на бронирование.

2.4. При подтверждении заявки на бронирование, Исполнитель направляет Заказчику сообщение о подтверждении бронирования с указанием на количество и категорию забронированных услуг, дату и время посещения, ФИО Посетителей, контактный телефон и e-mail. В случае отказа исполнитель направляет Посетителю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Посетителю путем направления электронного сообщения на канал связи, используемый при заявке на бронирование.

2.5. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых отелем услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Курорта, размещённом на стойке Визит-центра Курорта либо на официальном сайте.

2.6. В стоимость услуги не входит предоставление бесплатного места на стоянке Визит-центра. Стоянка оплачивается согласно установленным тарифам.

2.7. Для бронирований услуг, осуществлённых по тарифам специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. Актуальная информация об условиях специальных предложений указывается на официальном сайте Курорта в разделе «День мечты. Специальные предложения».

2.8. При посещении территории курорта Посетителю выдаётся контрольный браслет, соответствующий выбранному типу тарифа. Контрольный браслет является собственностью Курорта и подлежит возврату посетителем по окончании срока пребывания. В случае утери браслета Посетитель обязуется компенсировать его стоимость.

### **3. ПРАВИЛА И УСЛОВИЯ ПРИОБРЕТЕНИЯ/ИСПОЛЬЗОВАНИЯ АБОНЕМЕНТОВ**

3.1. Абонемент оформляется персонально на физическое лицо, указанное Заказчиком/Приобретателем при покупке абонемента.

3.2. Приобретение абонемента возможно длительностью - 7 и 30 календарных дней согласно установленным тарифам. На абонементе указаны срок действия, ФИО Гостя и номер абонемента.

3.3. Заморозка Абонементов возможна при предъявлении справки по болезни на срок действия больничного листа.

3.4 Заморозка месячного абонемента возможна по индивидуальным причинам на срок не более 14 дней. Услуга оказывается на платной основе согласно установленным тарифам.

3.5 Абонемент не подлежит пересчету и возврату.

3.6 Переоформление на 3-е лицо возможно 1 раз в течение срока действия абонемента. Услуга оказывается на платной основе согласно установленным тарифам.

3.7 Если Абонемент утерян, украден или поврежден, владелец может выпустить новый. Для этого необходимо обратиться на кассу Визит-центра с документом, удостоверяющим личность. Условия утраченного абонемента будут сохранены на новом носителе. Услуга оказывается на платной основе согласно установленным тарифам.

#### **4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ**

4.1. Оплата билета и дополнительные услуги, предоставляемые отелем, могут осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также банковскими картами в рублях РФ.

4.2. Для оплаты услуг на территории Курорта принимаются следующие виды карт: VISA, MasterCard, Maestro (эмитированные российскими банками), МИР.

4.3. При прибывании не более отведенного времени по тарифам «ДЕНЬ МЕЧТЫ» (14 часов) и «ВЕЧЕР МЕЧТЫ» (5 часов) плата взимается за полное время, отведенное на тариф, независимо от количества часов, проведенных на территории, и не подлежит перерасчету за неиспользованное количество часов.

4.4. Оплата тарифов билета за каждого посетителя определяется преискурантом, которым Посетитель может ознакомиться на стойке Визит-центра и на официальном сайте курорта.

4.5. Не взимается плата за тарифы билета с детей до достижения ими 4 (четырёх) лет при условии их пребывания с законными представителями в течение времени, предусмотренного тарифом.

4.6. Расчет за тарифы билета предусмотрен перед проходом на территорию курорта, в момент прибытия посетителями на Визит-центр (в часы работы локации с 08:00 до 20:00), и/или заблаговременно путем приобретения электронного билета на официальном сайте курорта.

4.7. Возврат денежных средств Посетителю возможен по письменному заявлению гостя только за не оказанные, но оплаченные услуги «Дневного посещения» и не оказанные, но оплаченные дополнительные услуги курорта.

4.8. Для бронирований, сделанных по тарифам специальных предложений, условия оплаты, внесения изменений и аннуляции могут отличаться. При этом условия оплаты, внесения изменений и аннуляции, указанные в специальных предложениях, имеют преобладающее значение перед условиями, изложенными в настоящих правилах.

Актуальная информация об условиях специальных предложений содержится на официальном сайте курорта в разделе «Специальные предложения».

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

5.1. Посетитель обязан:

- соблюдать настоящие правила;
- в течение всего времени нахождения на территории курорта иметь при себе:
  - контрольный браслет и предъявлять его по первому запросу сотрудниками Курорта, в целях подтверждения своего статуса;
  - своевременно и в полном объёме оплатить оказываемые услуги;
  - соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок, бережно относиться к имуществу и оборудованию Курорта;
  - возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Курорта в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими правилами;
  - компенсировать стоимость работ по антитабачной обработке территории в случае курения в неотведенных для этого местах и нарушения действующего законодательства «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
  - во избежание пищевых отравлений не вносить на территорию продукты питания и спиртные напитки;
  - не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Курорта;
  - при выявлении у посетителя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить территорию Курорта (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
  - соблюдать правила пожарной безопасности на территории Курорта, а также выполнять все меры предосторожности и рекомендации по пожарной безопасности;
  - во время нахождения на территории, соблюдать правила посещения других локаций, соблюдать тишину и не причинять неудобства другим гостям;
  - посетитель обязан предупредить администрацию об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг, включая, но не ограничиваясь:
    - аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата,
    - сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.
  - после завершения услуги до 22:00 Посетителю, не проживающему в СКК «МРИЯ» необходимо обратиться к сотруднику локации, на которой он находится для того, чтобы ему вызвали клуб-кар. Водитель клуб-кара

сопровождает Посетителя на пассажирском клуб-каре в Визит-центр, откуда Посетитель сможет проследовать к парковочному месту.

- В случае срабатывания сигнала «ТРЕВОГА» Посетитель обязан незамедлительно прекратить любые действия и, следуя указаниям сотрудников Курорта, пройти на безопасную территорию. В случае отказа Посетителей от соблюдения указаний сотрудников Исполнитель не несет ответственность за жизнь и здоровье Посетителей.

#### 5.2. Посетитель вправе:

— в рамках пребывания на территории получать у персонала информацию о работе гостевых зон, доступных услугах и утвержденных тарифах, осуществлять предварительный заказ услуг;

— пользоваться услугами по тарифам билета в период, оплаченный посетителем и подтвержденный ответственным за бронирование услуг персоналом Курорта, а также включёнными в стоимость тарифа услугами согласно текущего режима их доступности;

— находиться и пользоваться услугами всех ресторанов и баров согласно текущего режима их работы, а также утвержденных меню и прейскурантов;

— пользоваться прочими дополнительными услугами согласно текущего графика их предоставления, а также утвержденных меню и прейскурантов.

## 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

#### 6.1. Исполнитель обязан:

— информировать Посетителей при оформлении их услуг о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление дополнительных платных услуг в соответствии с утверждёнными прейскурантами;

— своевременно реагировать на просьбы Посетителей, принимать меры по оперативному устранению поломок и аварий на территории курорта;

— представители Администрации вправе требовать незамедлительного освобождения локации, в которой фактически находится Посетитель, в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых посетителем помещениях (в т.ч. территориях) экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию;

— обеспечить конфиденциальность информации о посетителях Курорта, согласно законодательству Российской Федерации, хранить персональные данные Заказчиков/ Посетителей на бумажных и электронных носителях, обеспечивая их сохранность;

— исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Посетителей (за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей) при условии, если они были приняты

отелем на хранение в депозитную ячейку либо были помещены посетителем в предоставленный отелем индивидуальный сейф;

— вещи, обнаруженные на территории курорта, либо оставленные в сейфе признаются забытыми и помещаются исполнителем в комнату забытых вещей;

— по приезде на Визит-центр с продуктами питания, алкогольными и безалкогольными напитками (за исключением специального питания) оставить продукты питания и напитки в камере хранения, в ином случае администрация оставляет за собой право в ограничении пропуски гостя на территорию.

#### 6.2. Исполнитель вправе:

— отказать в предоставлении услуг посещения территории курорта лицам при возникновении подозрений, что данные лица находятся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов;

— отказать Посетителю в предоставлении услуг посещения территории курорта и потребовать досрочно покинуть территорию курорта в случаях нарушения настоящих правил, несвоевременной оплаты предоставленные дополнительные услуги, нарушение посетителем правил общественного порядка, угрожающее жизни и здоровью других Посетителей и сотрудников курорта;

— вести аудио и видеосъемку в общественных гостевых зонах, за исключением душевых и уборных комнат в целях безопасности.

## 7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ НА ТЕРРИТОРИИ КУОРТА

7.1. Посетитель обязуется во время нахождения на территории и пользования какими-либо услугами курорта:

— соблюдать данные правила и морально-этические нормы общества;

— воздерживаться в гостевых зонах от чрезмерного употребления алкоголя, употребления наркотических средств и нецензурных выражений;

— не осуществлять какие-либо действия, которые могут привести к дискомфорту других Посетителей;

— не создавать и не способствовать созданию ситуаций, в которых поведение, действия либо бездействие гостя будут препятствовать персоналу Курорта выполнять надлежащим образом свои обязательства по обеспечению комфорта Посетителей;

— не оскорблять честь и достоинство обслуживающего персонала или Посетителей, а также не нарушать действующее законодательство РФ и решения местных органов самоуправления;

— не проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с администрацией курорта;

— не нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;

— не использовать шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;

- не использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с отелем;
- не пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);
- не хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- не переставлять и переносить предметы и иное имущество Курорта;
- не выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны (пляжные полотенца, тапочки и пр.);
- не использовать банные махровые халаты и тапочки в любых зонах курорта, кроме общественной зоны термального комплекса и бассейнов;
- самостоятельно не производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков); модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;
- не осуществлять видео- и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой посетителями — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
- ведение профессиональной фото- и видеосъемки (для печатных изданий и теле-, радиoproграмм) на Курорте осуществляется только после согласования с администрацией Курорта;
- разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией строго запрещены;
- запрещено посещение территории курорта со всеми видами оружия, Посетитель/ Посетитель обязуется не производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; не хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;
- не находиться на территории Курорта и в местах общественного питания в халатах, купальных костюмах, нижнем белье и другой одежде, предназначенной для посещения пляжа/зоны бассейнов/ спа-центра, а также в неопрятной или грязной одежде и обуви.

7.2. Исполнитель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории курорта 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. Курение на территории курорта в помещениях категорически запрещено (включая, но не ограничиваясь, в следующих помещениях: номера, места общего пользования, рестораны, медицинский центр, лоджии и балконы, а также любые помещения и открытые площадки и территории Курорта).

При выявлении факта курения Посетитель обязан оплатить сбор на проведение химчистки неотведенного места для курения (иного любого помещения и территории Курорта) согласно произведенным затратам.

При нарушении запрета на курение в неотведенных для этого местах, Посетитель может быть привлечён к административной ответственности и к

нему могут быть применены меры по досрочному исключению с территории курорта.

7.4. На всей территории курорта в местах общего пользования и большого скопления людей (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) с целью формирования дополнительной доказательной базы совершенных деяний (в том числе противоправного характера), а также для координации действий службы безопасности работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком).

Это осуществляется в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления отелем и обеспечения безопасности всех Посетителей, персонала Курорта и любых иных лиц, находящихся на территории Курорта. Посетитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Курорта систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

7.5. Родители (законные или уполномоченные представители) принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей/родственников/ответственных лиц:

— несовершеннолетних в возрасте до 18 (восемнадцати) лет — на протяжении всего времени прибывания на территории.

7.6. Прибывание с животными на территории курорта доступно только после положительного ответа администрации курорта на запрос, Посетитель обязуется соблюдать обязательства и следующие условия:

— разрешается размещение Посетителей с домашними животными (т.е. собаки, не вошедшие в перечень потенциально опасных собак, кошки), весом не более 5 кг, а также собаки-поводыри;

— не разрешается посещение с экзотическими домашними животными;

— владельцы должны предъявить регистрационное удостоверение (паспорт животного) и ветеринарную справку о прививках, выданную уполномоченным органом;

— на одного гостя допускается проход не более чем с двумя животными;

— выгул животных осуществляется в строго определенных местах.

7.7. Гости, прибывшие на территорию курорта с домашними животными, приобретают входной билет на каждого питомца за дополнительную оплату.

7.8. При посещении Курорта с домашним животным Посетитель обязан:

— не оставлять животное на территории курорта без присмотра;

— своевременно выгуливать животное;

— самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности животного;

— обеспечить нахождение животного в наморднике и на поводке во время нахождения на территории курорта;

— обеспечить нахождение животного в контейнере/клетке под контролем хозяина во время посещения крытых территорий курорта (помещений Курорта, ресторанов, магазинов).

7.9. При посещении территории курорта с домашними животными запрещается:

— посещать с животными крытые локации, а именно заведения общественного питания Курорта и общественные зоны, предназначенные для отдыха и занятий спортом (пляж, набережная, спа-центр, тренажерный зал, детские игровые зоны и аналогичные специализированные места общего пользования);

— купать животных в бассейнах и в море;

— кормить животных из посуды Курорта;

— использовать полотенца, халаты и другие текстильные принадлежности Курорта для мытья домашнего животного;

— оставлять животное без присмотра.

7.10. Владелец животного несёт полную материальную ответственность за действия своего животного, в том числе за порчу и/или уничтожение животным имущества курорта.

В случае причинения ущерба Посетитель обязан возместить убытки в полном объеме путём внесения денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков.

7.11. Все риски, связанные с поведением животного в период его нахождения на Курорте, которое может повлечь за собой причинение ущерба здоровью и имуществу Посетителей и/или сотрудников Курорта, несёт владелец животного.

7.12. Исполнитель оставляет за собой право отказать Посетителю в посещении с животным без объяснения причин. Исполнитель вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор с посетителем о предоставлении услуг и прекратить их предоставление (исключить гостя с территории курорта), если принадлежащее ему животное нарушает покой и отдых других Посетителей курорта, является причиной жалоб и обращений, мешает персоналу выполнять свои служебные обязанности.

## **8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ**

8.1. В целях обеспечения пожарной безопасности Посетитель/Заказчик обязан неукоснительно соблюдать на Курорте правила противопожарного безопасности, предусмотренные действующим законодательством РФ.

8.2. При оформлении тарифов дневного посещения Посетитель/Заказчик обязан ознакомиться с противопожарной инструкцией, инструкцией о действиях в случае пожара, с планом эвакуации на случай пожара.

8.3. Во избежание возникновения пожаров на территории курорта запрещается:

— хранить и применять легковоспламеняющиеся жидкости, взрывчатые вещества, пиротехнические изделия, а также любые пожаро- и взрывоопасные вещества и материалы;

— пользоваться открытым огнём;

— накрывать или обёртывать осветительные приборы бумагой, тканью и другими горючими материалами;

— пользоваться розетками или электроприборами, которые имеют повреждения;

— использовать любые электронагревательные приборы, за исключением тех, что предоставляются исполнителем;

— оставлять без присмотра включённые бытовые электроприборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания или зарядки.

8.4. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры воздуха и др.) необходимо:

— при наличии возможности, включить ближайший ручной пожарный извещатель;

— покинуть территорию курорта следуя знакам пожарной безопасности, обозначающим эвакуационные пути и выходы;

— не пользоваться лифтом для эвакуации, не пытаться самостоятельно тушить пожар без наличия соответствующих навыков;

— в случае невозможности покинуть место возгорания необходимо выйти на балкон или другую открытую площадку, плотно закрыв за собой двери, и ожидать прибытия спасателей.

8.5. Исполнитель вправе проводить пожарно-тактические учения по отработке действий в случае возникновения пожара на Курорте.

## **9. ПОРЯДОК ПРОПУСКНОГО РЕЖИМА И ПАРКОВКИ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ТЕРРИТОРИИ КОМПЛЕКСА**

9.1. Пропуск (проход) Посетителей, посетителей на территорию курорта осуществляется через КПП-1, Визит-центр.

9.2. Гости/Посетители пропускаются на территорию курорта при наличии контрольного браслета, а также на основании документа, удостоверяющего личность (при первом посещении курорта). Гости/Посетители территории курорта обязаны соблюдать правила посещения объектов санаторно-курортного комплекса «Мрия».

9.3. Въезд и выезд на территорию Курорта на автомобиле допускается с учётом пропускного режима.

9.4. При прибытии на территорию курорта и осуществлении регистрации на стойке Визит-центра Посетитель получает контрольный браслет соответствующего цвета, который выполняет роль свободного нахождения гостя на территории курорта.

9.5. В случае если Посетитель прибыл на территорию Курорта на личном автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия на ней свободных мест с учётом следующего:

— оплаты услуг парковки в соответствии с утвержденными тарифами;

— исполнитель не несёт ответственности за сохранность автомобиля гостя и имущества внутри автотранспортного средства, находящегося на автомобильной парковке;

— в случае причинения вреда имуществу гостя третьими лицами исполнитель обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой);

— не допускается размещение (парковка) автомобилей у пожарных подъездов к зданиям Курорта, а также у главного входа в здание Курорта;

— категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);

— передвижение Посетителей по территории курорта на личном автотранспорте запрещено (за исключением времени следования автомобиля до места стоянки). При движении автомобиля к месту стоянки необходимо соблюдать правила дорожного движения, руководствоваться требованиями дорожных знаков и разметкой, кроме того, скорость движения по территории Курорта не должна превышать 20 км/час.

9.6. Для организации безопасности нахождения на территории администрацией Курорта установлен пропускной режим — вход на территорию Курорта осуществляется по контрольному браслету. С целью обеспечения безопасности на территории комплекса исполнитель оставляет за собой право осуществлять досмотр: транспортного средства, вещей, находящихся при Посетителе, то есть обследование вещей, проводимое без нарушения их конструктивной целостности. В случае провоза на территорию комплекса крупногабаритного багажа, Посетитель/Посетитель обязан предоставить данный багаж/ имущество для досмотра на интроскопе (багажный сканер). При отказе Гостя/Посетителя от предоставления багажа/имущества на досмотр, исполнитель оставляет за собой право отказать в проносе багажа на территорию Курорта.

9.7. При обнаружении пропажи личных вещей в процессе пребывания на территории курорта, утери контрольного браслета Посетитель обязан незамедлительно сообщить об этом сотрудникам курорта для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

## **10. ПОРЯДОК УРЕГУЛИРОВАНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

10.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. При недостижении Сторонами согласия, спор может быть передан в суд, в соответствии с п.9 ст. 29 ГК РФ. Местом исполнения (оказания услуг) является: РФ, Республика Крым, город Ялта, село Оползневое, ул. Южная, зд. 5.

10.2. В случае возникновения жалоб со стороны гостя (заказчика, посетителя) исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

Требования и жалобы рассматриваются в срок, не превышающий 10 календарных дней со дня получения исполнителем жалобы.

10.3. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг, Посетитель вправе потребовать незамедлительного устранения недостатков оказываемых услуг.

В случае, если в момент пребывания на территории курорта Посетитель по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Курорта, Посетитель вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу: 298685, Российская Федерация Республика Крым, г. Ялта, село

Оползневое, ул. Южная, зд. 5, либо направить претензию на адрес электронной почты исполнителя: [info@mriyaresort.com](mailto:info@mriyaresort.com).

Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

10.4. Книга отзывов и предложений находится на стойке регистрации и выдается по первому требованию гостя (посетителя).

10.5. Исполнитель не несёт ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

10.6. Исполнитель не несёт ответственности за здоровье Гостя/Посетителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных не на территории курорта.

10.7. Исполнитель несёт ответственность за утрату, недостачу или повреждение вещей гостя, если они были приняты исполнителем на хранение в депозитную ячейку либо были помещены посетителем в предоставленный отелем индивидуальный сейф (за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей).

10.8. Помимо ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации, Посетитель обязан компенсировать нанесенный исполнителю материальный ущерб, связанный с повреждением и/или утратой имущества курорта в размере, определяемом исполнителем с учётом стоимости поврежденного и/или утраченного имущества, а также затрат на его восстановление и/или ремонт, и/или покупку.

Кроме того, Посетитель обязан возместить исполнителю все убытки, причиненные таким повреждением и/или уничтожением имущества исполнителя.

10.9. При оказания третьими лицами услуг на территории Курорта все претензии по поводу качества оказания данных услуг предъявляются посетителем в адрес третьих лиц.

10.10. Исполнитель не несёт ответственности перед посетителем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных посетителем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине гостя.

10.11. Исполнитель не несёт ответственности за вред, причиненный исполнителем Посетителю в результате оказания Услуг, в том числе за жизнь и здоровье Посетителей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться услуги, в связи с невыполнением посетителем обязанности информировать исполнителя о проблемах со здоровьем согласно статье 5.1 настоящих правил.

10.12. Посетитель несёт ответственность за предоставление исполнителю ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объёме несёт Посетитель.

10.13. Исполнитель не несёт ответственности перед посетителем вследствие ручательства (кроме обманного), косвенной гарантии, условия и т.п. за недополученную прибыль или непрямые, фактические или косвенные убытки, ущерб, затраты, расходы и другие иски (из-за небрежности гостя, его сотрудников, представителей и пр.), возникшие в результате или в связи с

предоставлением услуг (включая задержку в оказании услуг или неоказание услуг) или их использования посетителем. При этом полная ответственность исполнителем не превышает суммы оплаты, взимаемой исполнителем за предоставление услуг, кроме случаев, отдельно оговоренных в настоящих правилах.

10.14. Гости, посетители и приглашенные ими лица несут ответственность за потерю и порчу предоставленного на время оказания услуг имущества, оборудования, снаряжения или инвентаря и обязаны возместить причиненный ущерб.

10.15. Исполнитель не несёт ответственности перед посетителем и иными лицами за косвенные убытки. Понятие «косвенные убытки» включает, но не ограничивается, потерю дохода, прибыли, ожидаемой экономии, деловой активности.

Совокупная ответственность Курорта перед посетителем и иными лицами ограничивается возмещением Посетителю или иным лицам прямого доказанного ущерба в размере, не превышающем суммы, фактически уплаченной посетителем за услуги.

10.16. Исполнитель не несёт ответственности перед Посетителем/Посетителем за ненадлежащее исполнение или неисполнение своих обязательств в результате действий, событий, бездействия или несчастных случаев, неподвластных контролю, в том числе, но не ограничиваясь:

- забастовки;
- локауты и другие трудовые споры (с участием работников, Посетителей и/или других сторон);
- прекращение деятельности коммунальных служб, служб энергообеспечения, водоканала, транспортного сообщения и/или связи, иных коммунальных служб и/или обслуживающих организаций;
- стихийные бедствия, войны, бунты, общественные беспорядки, террористические акты и иные события; уголовные преступления третьих лиц;
- изменения законодательства и/или принятия актов государственной и/или муниципальной власти;
- в результате наступления несчастного случая;
- в результате наступления природных стихийных бедствий, в том числе, но не ограничиваясь: пожар, потоп, шторм, землетрясение, ураган, грозы, ливни, наводнения, иные стихийные бедствия.

10.17. В случае несоблюдения Посетителями/Заказчиком или посетителями настоящих правил, исполнитель вправе отказать в посещении и оказании услуг, расторгнуть договор оказания услуг в одностороннем порядке, исключить гостя с территории курорта, а также обратиться с заявлением в правоохранительные органы для принятия последним мер по привлечению к ответственности лиц в случае совершения противоправных действий, правонарушения, а также в суд для возмещения ущерба, причинённого отелю.

## **11. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ПАССАЖИРСКИМИ ЭЛЕКТРОМОБИЛЯМИ**

11.1. Электромобиль рассчитан на 10 (десять) посадочных мест, общая грузоподъемность 640 кг. Перевозка пассажиров сверх нормы запрещена.

11.2. К использованию Электромобиля допускаются лица:

- не имеющие признаков состояния алкогольного, наркотического, токсического опьянения, а также не принимающие препараты, которые оказывают угнетающее действие на центральную нервную систему;

- не имеющие явных медицинских противопоказаний, а также плохого самочувствия. Электромобили не оборудованы для перевозки лиц, с ограниченными возможностями. Перевозка данных лиц осуществляется по согласованию с водителем.

11.3. По территории СКК «МРИЯ» разрешается передвижение с использованием Электромобилей только по специально обустроенной дорожной сети.

11.4. Электромобили управляются только водителями Курорта.

11.5. Режим работы Электромобилей: с 08.00 до 22.00 часов.

11.6. Перевозка лиц младше 18 лет без сопровождения взрослых запрещена. Перевозка детей допускается при условии обеспечения их безопасности. Родители либо иные взрослые сопровождающие лица (далее – «Ответственное лицо») несут полную ответственность за безопасность детей.

11.7. Посадка (высадка) пассажиров осуществляется по их требованию и только после полной остановки Электромобиля.

11.8. Пассажирам запрещается:

- Самостоятельно использовать Электромобиль;
- Проезжать в пачкающей одежде, провозить зловонные и опасные (легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные, коррозионные и другие) вещества, а также вещи (предметы), загрязняющие Электромобиль или одежду пассажиров;

- Курить в салоне;

- Находиться в салоне в состоянии опьянения, распивать алкогольную и спиртосодержащую продукцию, употреблять наркотические средства или психотропные вещества;

- Повреждать Электромобиль и/или оборудование, находящееся в салоне;

- Отвлекать водителя и разговаривать с ним во время движения;

- Во время движения высовывать руки, ноги и иные части тела за пределы салона Электромобиля, а также хвататься за любые предметы, находящиеся вне салона Электромобиля.

11.9. При обнаружении в салоне Электромобиля забытых вещей, документов и других предметов / ценностей, сообщить о них водителю.

11.10. Обязанности пассажира:

- соблюдать чистоту в салоне Электромобиля;

- незамедлительно сообщить водителю о замеченных неисправностях;

- покинуть Электромобиль по просьбе водителя.

11.11. Водитель вправе приостановить работу Электромобиля в связи с его технической неисправностью, а также при неблагоприятных погодных

условиях, таких как (включая, но не ограничиваясь): сильные порывы ветра (при скорости ветра 10 м/с, т.е. 5 баллов), гроза.