

УТВЕРЖДЕНО

Приказом директора ООО «ОНСЕН»

№ 1/11 от «01» ноября 2025 г.

Директор *Волкова Е.Н.* /Волкова Е.Н./

ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ И ПОВЕДЕНИЯ ГОСТЕЙ Дома отдыха «ONSEN»



1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила разработаны в целях обеспечения комфортного и безопасного отдыха гостей Дома отдыха «ONSEN» и установления единых стандартов поведения на территории Дома отдыха «ONSEN» и в СПА-зонах.
- 1.2. Посещение Дома отдыха «ONSEN» означает ознакомление и согласие гостя с настоящими Правилами, размещёнными на сайте onsen86.ru и на стойке администратора в Папке потребителя.
- 1.3. Сотрудники Дома отдыха «ONSEN» обязаны обеспечивать гостям комфортное пребывание, конфиденциальность, доброжелательность и высокий уровень сервиса. Гости обязаны соблюдать установленные нормы поведения, техники безопасности и гигиены.

2. Режим работы и бронирование

- 2.1. Бронирование услуг осуществляется по телефону, лично на стойке администратора или через сайт Дома отдыха «ONSEN».
- 2.2. При бронировании может взиматься предоплата, размер и порядок которой указаны в публичной оферте и подтверждаются при оформлении заказа.
- 2.3. Посещение возможно строго в согласованное время. Просим приходить за 10–15 минут до начала процедуры для оформления и подготовки.
- 2.4. В случае опоздания гостя более чем на 15 минут Дом отдыха «ONSEN» вправе сократить время процедуры, не изменяя её стоимости.
- 2.5. Гость может перенести визит не менее чем за 24 часа до времени, указанного в бронировании. При отмене менее чем за 24 часа внесённая сумма удерживается в счёт фактических расходов, понесённых Домом отдыха «ONSEN».
- 2.6. В случае неявки гостя без предварительного уведомления внесённая предоплата не возвращается и удерживается в счёт фактически понесённых расходов Дома отдыха «ONSEN» (подготовка помещения и оборудования, резервирование времени и персонала, иные подготовительные мероприятия), но не более суммы предоплаты.
- 2.7. При отмене визита по уважительной причине (болезнь, форс-мажор), подтверждённой документально, возможен перенос визита по согласованию с администратором.

3. Порядок посещения СПА-зон

- 3.1. Гости проходят регистрацию на стойке администратора и получают ключ, халат, полотенце и иные необходимые принадлежности.
- 3.2. Перед началом процедур гость заполняет анкету-информирование, где указывает индивидуальные особенности здоровья и предпочтения.
- 3.3. Процедуры, проводимые в Доме отдыха «ONSEN», являются уходовыми, расслабляющими и wellness-направленными, не имеют медицинского характера.
- 3.4. Гости обязаны соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу Дом отдыха «ONSEN», оборудованию и интерьеру.
- 3.5. Не допускается самостоятельное изменение температуры воды, пара, освещения или режимов оборудования. Все настройки осуществляет персонал.
- 3.6. Гость обязан соблюдать рекомендации мастера и прекратить процедуру при появлении дискомфорта, головокружения, учащённого сердцебиения или иных неприятных ощущений.
- 3.7. После окончания процедур ключ и принадлежности возвращаются администратору. Утерянный ключ или халат оплачиваются согласно прейскуранту.

4. Правила поведения и этикет

- 4.1. В помещениях Дом отдыха «ONSEN» принято сохранять спокойную и доброжелательную атмосферу. Просим воздерживаться от громких разговоров и использования мобильных устройств со звуком.
- 4.2. Запрещено находиться в помещениях в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также употреблять спиртные напитки, если это не предусмотрено программой посещения.
- 4.3. Курение, включая электронные устройства и кальяны, запрещено.
- 4.4. В зоне бассейна и сауны необходимо пользоваться душем перед посещением.
- 4.5. Не допускается ношение уличной обуви, использование посторонних предметов, парфюмерии с резким запахом.
- 4.6. Дети до 14 лет допускаются в СПА-зоны только в сопровождении взрослых, которые несут полную ответственность за их безопасность и поведение.
- 4.7. Запрещено нахождение домашних животных на территории Дом отдыха «ONSEN».

5. Ограничения и безопасность

- 5.1. Посещение СПА-зон не рекомендуется при повышенной температуре тела, заболеваниях кожи, сердечно-сосудистой системы, после употребления алкоголя, а также в иных случаях недомогания.
- 5.2. Гость самостоятельно оценивает своё самочувствие перед посещением и принимает решение о возможности прохождения процедур.

5.3. Администрация вправе отказать в обслуживании гостю при нарушении правил поведения, нахождении в состоянии опьянения или несоблюдении норм санитарии.

5.4. В случае порчи имущества Дом отдыха «ONSEN» гость возмещает причинённый ущерб по действующим расценкам.

5.5. Администрация не несёт ответственности за сохранность ценных вещей, оставленных без присмотра.

6. Отмена, перенос и неявка

6.1. Гость вправе отменить или перенести визит, уведомив администратора не позднее чем за 24 часа до согласованного времени.

6.2. При отмене позднее указанного срока Дом отдыха «ONSEN» удерживает фактические расходы, связанные с подготовкой помещения и персонала.

6.3. В случае неявки без уведомления внесённая предоплата удерживается в счёт фактически понесённых расходов Дома отдыха «ONSEN» (подготовка помещения, резерв персонала, коммунальные расходы), но не более суммы предоплаты..

6.4. Если инициатором отмены является Дом отдыха «ONSEN», клиенту возвращается 100% внесённой суммы либо по согласованию оформляется новая дата визита.

7. Претензии и порядок разрешения споров

7.1. Все обращения и претензии принимаются в письменной форме на имя директора ООО «ОНСЕН» по адресу: г. Сургут, ул. Республики, 77, e-mail: info@onsen86.ru.

7.2. Претензии рассматриваются в срок не более 10 календарных дней.

7.3. Споры, не урегулированные в досудебном порядке, разрешаются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

8. Заключительные положения

8.1. Настоящие Правила размещаются на официальном сайте и на стойке администратора в Папке Потребителя.

8.2. Факт подписания анкеты клиента и прохождения процедур подтверждает ознакомление гостя с настоящими Правилами и согласие с ними.

ООО «ОНСЕН» (Дом отдыха ONSEN)

Адрес: 628408, г. Сургут, ул. Республики, 77

E-mail: info@onsen86.ru

ИНН 8602185723, ОГРН 1118602011197

Телефон 8 (3462) 52 30 10, 8 (3462) 52 30 20

