

Общество с ограниченной

ответственностью

«ГАРАНТ-СВ»

ПРИКАЗ

16.05.2022

№208/1-А

г. Ялта

**Об утверждении правил
бронирования и посещения
экскурсий по Крыму от СКК
«МРИЯ»**

В целях ознакомления гостей СКК "МРИЯ", желающих воспользоваться транспортно-экскурсионными услугами ООО "ГАРАНТ-СВ", с условиями и правилами бронирования и посещения экскурсий по Крыму,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила бронирования и посещения экскурсий по Крыму Санаторно-курортного комплекса «МРИЯ» ООО «ГАРАНТ-СВ», расположенного по адресу: 298685, Республика Крым, Ялта, с. Оползневое, ул. Генерала Острякова, д.9 (далее – СКК «МРИЯ») в редакции Приложения № 1 к настоящему Приказу.
2. Контроль за исполнением приказа возложить на директора номерного фонда и транспорта – Чалую Е.Ю.

Заместитель генерального директора-

Генеральный менеджер

Б.Г. Геворгян

Приложение №1
к Приказу №208/1-А
от 16.05.2022

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ И ПОСЕЩЕНИЯ ЭКСКУРСИЙ ПО КРЫМУ

Термины и определения

Гость – любое физическое или юридическое лицо, находящееся на территории СКК «МРИЯ» и пользующееся услугами экскурсионного отдела транспортной службы.

Групповые экскурсии – сборные организованные экскурсии на автобусе / микроавтобусе, которые организуются согласно расписания групповых туров при наборе групп от 6 чел.

Индивидуальные экскурсии – вид экскурсионных услуг, оказываемых Организатором одному гостю или группе Гостей, который является эксклюзивным и разрабатывается с учетом конкретных пожеланий Гостя с целью максимального удовлетворения его запросов и потребностей.

Организатор – ответственные сотрудники департамента номерного фонда и транспорта, службы экскурсионного обслуживания “MRIYA TRAVEL”.

Экскурсионный билет (ваучер) – документ, подтверждающий бронирование и оплату Гостем экскурсионной услуги, и включающий в себя информацию о дате и времени проведения экскурсии, виде экскурсии, маршруте и её стоимости.

Экскурсовод / гид-переводчик – специалист по проведению экскурсий, имеющий образование экскурсовода, что подтверждается действующим дипломом об аттестации экскурсовода / гида-переводчика, выданным Министерством курортов и туризма Республики Крым.

Деятельность службы экскурсионного обслуживания регулируется Федеральным законом от 24 ноября 1996 г. № 132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», внутренними нормативными актами СКК «МРИЯ», настоящими Правилами.

1. Обслуживание Гостей осуществляется в соответствии с установленным режимом работы стойки Concierge, Premium Concierge, службы управлению вилл (батлер), отдела делового туризма (MICE). Бронирование экскурсий осуществляется в период с 09:00-18:00 в соответствии с режимом работы объектов посещения.

2. Общие правила поведения во время экскурсии по Крыму

2.1 Гости (Экскурсанты) должны прибывать к месту начала экскурсии заблаговременно (рекомендуем за 10 мин до начала тура), а также к местам сбора и отправки группы во время экскурсии. Экскурсовод и транспорт (сопровождающий) не обязуется ожидать опаздывающего экскурсанта.

2.2 В случае опоздания Гостя во время групповой экскурсии более чем на 10 мин, стоимость тура не возвращается. Организатор имеет право предложить заказать такси для встречи с группой (оплата за счет Гостя).

2.3 В случае опоздания на индивидуальную экскурсию, Организатор имеет право сократить длительность экскурсии на соответствующее время задержки, а также Организатор не гарантирует посещение заявленных объектов в установленном ранее порядке.

2.4 Гости обязуются соблюдать и выполнять правила техники безопасности, общественного поведения, в том числе рекомендации и правила распорядка мест проведения экскурсий, музеев, транспортных средств и т.д., а также выполнять распоряжения и рекомендации экскурсоводов и сопровождающих. Ответственность за поведение несовершеннолетнего Гостя несет его родственник/опекун/сопровождающее лицо или законный представитель.

2.5 Гости обязуются своим поведением, намеренными или небрежными действиями не причинять беспокойства и не нарушать права организаторов и других участников экскурсии, третьих лиц.

2.6 Гости (законные представители гостей) несут полную ответственность за ущерб (вред), причиненный третьим лицам, а также все риски и всю тяжесть последствий, которые могут возникнуть в результате деяний Гостей.

2.7 Гости обязуются самостоятельно не предпринимать каких-либо действий, направленных на отклонение от маршрута проведения экскурсии, отставание от экскурсионной группы и т.д.

2.8 В течение всего времени нахождения в транспорте на экскурсии запрещается распивать спиртные напитки (в том числе слабоалкогольные, пиво), курить, сорить, нецензурно выражаться и т.д.

2.9 При движении по тротуарам, по дорогам, не оборудованным тротуарами, переходе через проезжую часть с движущимся автотранспортом и т.д., соблюдать правила дорожного движения.

2.10 При групповой / индивидуальной автобусной (автомобильной) экскурсии Гости обязуются соблюдать правила соответствующей перевозки, а также выполнять требования экипажа автомобильного транспортного средства, координаторов и иных сопровождающих лиц.

3. Правила поведения Гостей в транспортном средстве во время проведения экскурсии.

3.1 Гости обязаны бережно обращаться с имеющимся оборудованием салона автобуса (транспортного средства).

3.2 Запрещается отвлекать водителя (иного члена экипажа) во время движения автотранспортного средства.

3.3 Посадка в автобус производится по приглашению экскурсовода и (или) сопровождающего лица.

3.4 Ручная кладь Гостей располагается в специально отведенном месте (под сиденьем, на верхней полке и др.). Запрещается располагать сумки или иные вещи Гостей в проходах. В целях безопасности проход должен быть свободным.

3.5 Перед началом движения автобуса гость обязуется пристегнуться ремнями безопасности и не расстегивать их до полной остановки транспортного средства или разрешения сопровождающего лица (экскурсовода).

3.6 Во время движения автобуса не разрешается стоять или ходить по салону. Не разрешается открытие окон в салоне автотранспортного средства без предварительного согласования с сопровождающими лицами.

3.7 При резком торможении необходимо держаться за поручни (подлокотники кресел).

3.8 Во время движения автобуса запрещается распивать любые напитки и употреблять продукты питания.

3.9 В случае появления признаков укачивания или тошноты необходимо сразу сообщить сопровождающему лицу или экскурсоводу.

3.10 Вставать с посадочных мест можно только после полной остановки автобуса или по разрешению сопровождающего лица либо экскурсовода.

3.11 Первыми салон автотранспортного средства покидает экскурсовод (сопровождающий). При выходе из салона автотранспортного средства не следует толпиться, выходить аккуратно по одному.

3.12 Выход из салона автотранспортного средства производится через переднюю дверь либо через дверь, указанную сопровождающими лицами. После выхода из автобуса не разбредаться, собраться в указанном месте и следовать указаниям экскурсовода (сопровождающего лица).

3.13 При обнаружении в транспорте забытых вещей, документов и других предметов/ценностей, Гость обязан сообщить о них водителю или сопровождающему (экскурсоводу, координатору).

4. Правила поведения во время экскурсий.

4.1 К пешеходным экскурсиям допускаются Гости в соответствующей форме одежды (в зависимости от погодных условий и места проведения экскурсии): удобная обувь, головной убор, при необходимости длинные брюки и рубашки (кофты) с длинными рукавами, солнцезащитные очки, крем от солнца, крем от укуса насекомых, зонт и/или плащ-дождевик и т.д.

4.2 К экскурсии не допускаются гости: в купальных костюмах; гости, находящиеся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.3 Старшим во время проведения экскурсии является экскурсовод (координатор, сопровождающий). Необходимо строго выполнять указания экскурсовода, а также сопровождающих лиц. При проведении пешеходной экскурсии движение осуществляется организованной компактной группой, при движении запрещается мешать другим участникам движения (пешеходам).

4.4 Во время экскурсии следует находиться со своей экскурсионной группой, не разбредаться. Не разрешается отходить от маршрута (тропы, дорожки), подходить к электропроводам, неогороженным краям оврагов, обрывов и т.д.

4.5 Необходимо своевременно сообщить сопровождающему лицу (экскурсоводу) об ухудшении состояния здоровья или травмах.

4.6 Не разрешается бегать внутри музейных комплексов, перегибаться через перила и иные ограждения, трогать руками экспонаты (если иное не разрешено объектом посещения), играть в подвижные игры, открывать двери служебных помещений.

4.7 В некоторых музеях запрещено трогать экспонаты руками. Фото и видео съемка в музеях и местах, представляющих историческую и культурную ценность, осуществляется согласно правилам, установленным в каждом конкретном случае.

4.8 Следует уважительно относиться к местным традициям и обычаям, бережно относиться к природе, памятникам истории и культуры. По окончании экскурсии собраться в указанном месте и после объявления окончания экскурсии следовать указаниям своего сопровождающего лица / экскурсовода.

4.9 Гостям рекомендовано не оставлять свои вещи без присмотра на экскурсиях, в точках питания, в музеях, театрах и т.п. После окончания экскурсии не забывать свои вещи в автобусе. Ответственность за сохранность личных вещей несет Гость самостоятельно.

4.10 Грубо нарушающий вышеназванные правила поведения и (или) находящийся в состоянии алкогольного, наркотического и (или) иного опьянения Гость может быть не допущен к дальнейшему участию в экскурсии, при этом Гость или его законный представитель не будут иметь права на возврат стоимости экскурсионного обслуживания. Гость или его законный представитель оплачивают все дополнительные расходы, возникающие по причине противоправного поведения Гостя.

4.11 Организатор не несет ответственности за забытые/утраченные вещи и Документы Гостей во время экскурсии, за исключением принятия вещей на ответственное хранение в специально предназначенном месте (багажное отделение в транспорте).

5. Условия приобретения экскурсии.

5.1 Экскурсионное обслуживание (экскурсия) может быть приобретено на стойке Concierge, Premium Concierge, путем обращения к сотрудникам службы управлению вилл (Батлер), сотрудникам отдела делового туризма (MICE), либо путем бронирования через интернет-сайт <https://new.mriyaresort.com>. Экскурсионное обслуживание производится в соответствии с настоящими Правилами, а также условиями конкретной экскурсионной программы.

5.2 В случае поступления заявки на экскурсию в неурочное время (п.1), Организатор не гарантирует возможность подтверждения и последующего оказания экскурсионных услуг.

5.3 Оплата услуг службы экскурсионного обслуживания производится наличным или безналичным способами, а также путем начисления стоимости за услуги на номер комнаты Гостя, при наличии заранее внесенного депозита на номер.

5.4 Экскурсионные услуги предоставляются только при условии полной оплаты стоимости тура (100%). Исключением является только заказ дополнительных услуг и их оказание непосредственно во время экскурсионного обслуживания. В таком случае Организатор допускает возможность оплаты дополнительных услуг по факту их оказания.

5.5 Предоставление экскурсионного обслуживания возможно только в случае наличия свободных мест, предварительного бронирования и оплаты услуг Гостем.

5.6 В случае наличия возможности предоставления экскурсионных услуг и их предварительной оплаты, Гостю выдается экскурсионный билет (ваучер),

подтверждающие право Гостя на получение забронированной и оплаченной услуги. Предъявление билета сопровождающему сотруднику (экскурсовод, координатор) является обязательным при посадке на экскурсию.

6. Условия аннуляции экскурсионных услуг.

6.1 Экскурсионное обслуживание может быть аннулировано по решению Организатора в случае:

- недобора экскурсионной группы (менее 6 чел);
- неблагоприятных погодных, метеорологических условий, неблагоприятной дорожной обстановки, угрожающих безопасности гостей.

6.2 В случае аннуляции экскурсионного обслуживания по причинам, указанным в п. 6.1. настоящих Правил, экскурсионное обслуживание переносится либо на более поздний срок, либо отменяется. В случае принятия решения об отмене экскурсионного обслуживания по инициативе Организатора, Гостям возвращаются ранее оплаченные денежные средства в полном объеме.

6.3 Гость вправе отказаться от забронированного и оплаченного экскурсионного обслуживания, предварительно уведомив ответственного сотрудника (Concierge, Premium Concierge, служба управления вилл (батлер), отдел делового туризма (MICE) об отказе от услуги. При этом стоимость экскурсионного обслуживания подлежит возврату Гостю за минусом фактически понесенных расходов Организатора.

6.3.1. В случае отказа Гостя от экскурсии и уведомлении Организатора менее чем за 24 часа до начала экскурсии, Организатор удерживает сумму реально понесенных расходов с учетом НДС (согласно договора с поставщиком). При условии отмены услуг экскурсовода менее чем за 24 часа до начала тура взимается минимальная оплата услуг экскурсовода – 7 500 руб.

6.3.2. Если Гость обратился к Организатору в течение 24 часов после начала экскурсии, при этом он смог доказать, что он не имел возможности явиться на экскурсию по независящим от него обстоятельствам (болезнь, несчастный случай и т.п.) и не имел возможности уведомить Организатора о неявке на экскурсию в сроки, указанные в п. 6.3.1. настоящих Правил – Организатор возвращает Гостю ранее оплаченные денежные средства в полном объеме.

7. Иные условия.

7.1. Во время экскурсий, длительностью более 5,5 ч Гостям может предоставляться питание (ланч-бокс с сухим пайком). Длительность и маршрут экскурсии указывается в билете (ваучере).

7.2. Во время групповой экскурсии возможны задержки в программе, в связи с ожиданием Гостей во время санитарных остановок, остановок для питания и прочее. Скорость пеших переходов/прогулок во время экскурсии устанавливается сопровождающими лицами (экскурсоводом, координатором и т.д.), в связи с этим, Гости обязаны придерживаться их указаний, уважать остальных участников экскурсии и предпринимать максимум усилий во избежание задержек.

7.3. Участник экскурсии, отставший от группы или потерявшийся, должен немедленно связаться с экскурсоводом (сопровождающими лицами) или другим

ПОДГОТОВЛЕНО Должность, Фамилия, инициалы	ПРОВЕРЕНО Должность, Фамилия, инициалы	СОГЛАСОВАНО Должность, Фамилия, инициалы
---	--	--

участником экскурсии. Если не удастся связаться, Гостю следует обратиться в государственное учреждение: музей, полицию, ближайшее образовательное учреждение или позвонить с мобильного телефона по тел.112 (тел.112 является номером, который можно набрать с мобильного телефона в случае чрезвычайной ситуации).

7.4. Гость дает согласие на все его изображения, полученные Обществом, даёт право ООО «ГАРАНТ-СВ» обнародовать и в дальнейшем использовать изображения Гостя полностью или фрагментарно: воспроизводить, осуществлять публичный показ, импортировать оригиналы или экземпляры изображений, перерабатывать, доводить до всеобщего сведения в сети «Интернет», посредством размещения на официальном сайте Общества в сети «Интернет» по адресу: <https://mriyaresort.com/> или в печатных изданиях (газеты, брошюры, листовки и т.д.).

8. При необходимости Гость может обратиться к сотруднику стойки Concierge, Premium Concierge, службы управления вилл (Батлер), отдела делового туризма (MICE) с просьбой предоставить «Книгу отзывов и предложений», а также оставить отзыв о работе экскурсионного отдела в анкете, которая является неотъемлемой частью билета (ваучера).

9. В целях обеспечения и улучшения услуг и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала объектов посещения и любых иных лиц, находящихся на экскурсии, на территории объектов посещения может работать система охранного видеонаблюдения. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

ПОДГОТОВЛЕНО
Должность,
Фамилия, инициалы

ПРОВЕРЕНО
Должность,
Фамилия, инициалы

СОГЛАСОВАНО
Должность,
Фамилия, инициалы