

Правила комплекса «**ПОРТО МАРЕ**» (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, а именно: Гражданского кодекса Российской Федерации; Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 года; Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ; Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий курения табака» от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ; Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18 июля 2006 года № 109-ФЗ; «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 года; «Порядка осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» утвержденного Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года № 9; «Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 года № 713; иных нормативно-правовых актов Российской Федерации. Настоящие Правила регламентируют порядок, условия и стандарты предоставления услуг на территории Комплекса, в том числе, но, не ограничиваясь, порядок бронирования и аннулирования бронирования, правила пребывания / проживания на территории Комплекса, порядок и условия питания на территории Комплекса, Правила поселения Комплекса

Настоящие Правила размещены на стойке приёма и размещения Комплекса, а также опубликованы на официальном сайте Комплекса - <https://www.hotel-portomare.ru/>.

Правила разработаны обществом с ограниченной ответственностью «**САПФИР**» (ОГРН **1249100017825**, ИНН **9103105523**, КПП **910301001**, адрес юридического лица и почтовый адрес: **298510, РЕСПУБЛИКА КРЫМ, Городской округ АЛУШТА, Г АЛУШТА, УЛ ПЕРЕКОПСКАЯ, Д. 18Б, ОФИС 3**) и имеют большую юридическую силу чем Договоры (в том числе Дополнительные соглашения и Приложения к ним), содержащие положения схожие с положениями настоящих Правил, если иное прямо не предусмотрено текстом Правил и/или соответствующего документа.

Требования настоящих Правил обязательны к соблюдению юридическими лицами, физическими лицами, а также физическими лицами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, заключившими (планирующими заключение) любые договоры на оказание услуг средства размещения на территории Комплекса (в том числе агентских договоров с организациями, задействованными в сфере продажи туристических услуг), а также любыми другими лицами, посещающими территорию Комплекса и/или ведущими на его территории коммерческую и/или любую иную деятельность.

Все временные ориентиры, приведенные в настоящих Правилах, указаны по местному времени.

#### **ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ**

**Комплекс** – средство размещения: гостиница «**ПОРТО МАРЕ**» 4\*, запись в Реестре классифицированных средств размещения № **С912025004253**, расположенное по адресу: **298510, Республика Крым, г.о. Алушта, г Алушта, ул Перекопская, зд. 18 и № С912025004277**, расположенное по адресу: **298510, Республика Крым, г.о. Алушта, г Алушта, ул Красноармейская, д. 14**

**Администрация комплекса** - ООО «**САПФИР**» (ОГРН **1249100017825**, ИНН **9103105523**, КПП **910301001**, адрес юридического лица и почтовый адрес: **298510, РЕСПУБЛИКА КРЫМ, Городской округ АЛУШТА, Г АЛУШТА, УЛ ПЕРЕКОПСКАЯ, Д. 18Б, ОФИС 3**), осуществляющее деятельность в качестве средства размещения.

**Заказчик** – физическое лицо и/или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя и/или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) и/или заказывающее (приобретающее) услуги Комплекса в пользу Потребителя.

**Гость (Потребитель)** - физическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) и/или либо заказывающее (приобретающее и/или использующее) услуги Комплекса исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе физическое лицо, для которого услуги Комплекса приобретены Заказчиком.

**Посетитель** – физическое лицо, находящееся на территории Комплекса и/или пользующееся услугами Комплекса без бронирования и оплаты услуг временного проживания и/или физическое лицо, находящееся на территории Комплекса по приглашению Гостя.

**Услуги Комплекса** – услуга средства размещения, а именно комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания, услуг питания и иных основных и дополнительных услуг, оказываемых на территории Комплекса, в том числе оформленных путевками отдыха и оздоровления.

**Основные услуги** – комплекс услуг, направленных на обеспечение временного проживания Гостя в номерах Комплекса и включенных в стоимость номера (содержится в Приложении № 1 к настоящим Правилам).

**Дополнительные услуги** – услуги, не включенные в стоимость номера и оказываемые на территории Комплекса за дополнительную плату.

**Номер (Гостиничный номер)** – помещение, а также находящее на его территории оборудование и иное имущество, используемое для обеспечения временного проживания физических лиц на территории Комплекса.

**Цена номера (места в номере)** - стоимость временного проживания и основных услуг, определённых Администрацией Комплекса, оказываемых за единую цену.

**Бронирование** - закрепление за Гостем категории номера (места в номер выбранной категории) на условиях, определенных заявкой Заказчика / Гостя подтвержденной Администрацией Комплекса.

**Время заезда - 15:00** каждого текущего дня по местному времени.

**Время выезда (расчетный час) - 12:00** каждого текущего дня по местному времени.

**Гостиничные сутки** – единица измерения продолжительности временного проживания, включающая в себя временной промежуток между временем заезда и временем выезда (**21 час**).

**Групповое бронирование** – бронирование для группы в количестве, превышающем 6 номеров включительно, в один и тот же день заезда в рамках одной заявки на бронирование услуг Комплекса.

**Индивидуальное бронирование** - бронирование для одного Гостя и/или группыGuestов, не превышающем 9 Guestов не включительно, в один и тот же день заезда в рамках одной заявки на бронирование услуг Комплекса.

**Официальный сайт** – общедоступный ресурс в сети Интернет, принадлежащий и/или используемый Администрацией Комплекса и расположенный по доменному адресу - <https://www.hotel-portomare.ru/>.

Все остальные термины, используемые в настоящих Правилах, в отношении которых не приведено толкование, понимаются и применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## 1. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

1.1. Комплекс принимает заявки на бронирование любым из нижеперечисленных способов:

- путем принятия обращений по телефонам, указанным на Официальном сайте Комплекса;
- путем принятия заявок, размещенных в специальной форме бронирования на Официальном сайте Комплекса;
- путем принятия обращений по адресу электронной почты [marketing@hotel-portomare.ru](mailto:marketing@hotel-portomare.ru);
- путем принятия личных обращений на стойке приема и размещения Комплекса.

1.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую обязательную информацию: фамилия, имя, отчество Гостя/Гостей; количество и категории бронируемых номеров; количество и возраст детей в номере (при наличии); способ оплаты услуг Комплекса; дату и время заезда и выезда; контактный номер телефона и адрес электронной почты; пожелания по расположению номеров и к спальному месту (предоставление в двухместных номерах большой кровати или двух отдельных); условия по вопросам питания Guestов с указанием типа питания в отношении каждого из Guestов; дополнительную информацию на усмотрение Заказчика / Гостя.

1.3. Администрация Комплекса, в течение следующих 24 (двадцати четырёх) часов с момента получения заявки на бронирование, подтверждает бронирование путем направления Заказчику / Гостю (по адресу электронной почты и/или с использованием социальных сетей, а также иным способом, указанным Заказчиком / Гостем в заявке на бронирование) уведомления о подтверждении бронирования, содержащего условия бронирования, обозначенные Заказчиком / Гостем.

1.4. При осуществлении бронирования Заказчик / Гость имеет право выбрать только категорию номера для временного проживания, размещение Заказчика / Гостя в конкретных номерах не осуществляется. Комплекс самостоятельно, исходя из фактической загрузки, определяет конкретный номер в рамках забронированной Заказчиком / Гостем категории, в котором будет размещен Гость.

1.5. В случае отсутствия свободных номеров запрашиваемой категории на указанную в заявке на бронирование дату Комплекс вправе отказать Заказчику / Гостю в бронировании номеров.

1.6. Администрация Комплекса принимает заявки на индивидуальное и групповое бронирование, для которых предусмотрен различный порядок внесения изменений в подтвержденные заявки на бронирование и аннулирования заявок на бронирование.

## 2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ

2.1. После получения Заказчиком / Гостем уведомления о подтверждении бронирования и/или платежного документа (счет, квитанция, счет-договор и т.д.) и/или ссылки на электронную форму оплаты, он осуществляет оплату забронированных услуг в порядке и в сроки, установленные настоящим разделом Правил.

2.2. Заказчик / Гость может произвести оплату одним из следующих способов:

- оплата наличными денежными средствами на стойке приема и размещения Комплекса (для юридических лиц сумма не может превышать 100 000 (сто тысяч) рублей в рамках одного Договора, в соответствии с Указанием Центрального Банка РФ № 5348-У «О ПРАВИЛАХ НАЛИЧНЫХ РАСЧЕТОВ» от 09.12.2019 года);
- безналичная оплата банковской картой на стойке приема и размещения Комплекса;
- безналичная оплата через модуль бронирования, размещенный на официальном сайте Комплекса;
- безналичная оплата на основании выставленного платежного документа (счет, счет-договор и т.д.);
- оплата опциона на заключение Договора оказания услуг Комплекса (приобретение сертификата).

**2.3.** Сроки оплаты услуг Комплекса определяются договорами, заключенными Заказчиком с Администрацией Комплекса.

**2.4.** При своевременной оплате услуг Комплекса, Администрация Комплекса признает бронирование гарантированным и принимает на себя обязательства по ожиданию Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем заезда.

**2.5.** Администрация Комплекса не применяет негарантированное бронирование, в связи с чем, в случае нарушения Заказчиком условий и сроков оплаты услуг Комплекса, Администрация Комплекса в одностороннем порядке аннулирует бронирование в момент истечения срока на оплату Услуг Комплекса.

**2.6.** Предоставление Заказчику / Гостю документов, подтверждающих проживание / оказание услуг (Акт оказанных услуг), осуществляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней, с момента соблюдения следующих условий: 100 % оплата услуг Комплекса и оказание услуг Заказчику / Гостю в полном объеме. В установленный срок Администрация Комплекса направляет документы, подтверждающие проживание / оказание услуг на адрес электронной почты и/или сообщением на номер (в том числе с использованием мессенджеров и социальных сетей) Заказчика / Гостя, а Заказчик / Гость обязуется подписать и направить их электронный образ, подписанный с 2-х сторон, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения от Администрации Комплекса. В случае, если в десятидневный срок Заказчик / Гость не направит подписанные документы и/или мотивированный отказ от их подписания, они считаются подписанными в одностороннем порядке, а услуги Комплекса – принятыми без замечаний со стороны Заказчика / Гостя.

**2.7.** Комплекс осуществляет фактическое заселение Гостя только при условии оплаты 100 % стоимости всего периода проживания в номере выбранной категории. Рассрочка оплаты услуг Комплекса, а равно пост оплата услуг Комплекса не допускается.

**2.8.** Плата за проживание в Комплексе взимается согласно действующим тарифам Администрации Комплекса в соответствии с единым расчётным часом. Цены на услуги Комплекса установлены в рублях Российской Федерации.

**2.9.** В связи с тем, что на территории Комплекса действует динамическое ценообразование, Комплекс имеет право самостоятельно, без предварительного уведомления Заказчика / Гостя, изменять стоимость услуг Комплекса (в том числе тарифов на проживание и дополнительных услуг). Стоимость считается измененной с момента опубликования информации о новых ценах на официальном сайте Комплекса.

**2.10.** Стоимость услуг Комплекса становится фиксированной для Заказчика / Гостя и не подлежит изменению с момента получения Комплексом заявки на бронирование, содержащей все необходимые данные, согласно настоящим Правилам, при условии дальнейшего подтверждения Комплексом бронирования Заказчика / Гостя, а также при условии последующей надлежащей и своевременной оплаты услуг Комплекса, в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами и/или Договорами, заключенными на оказание услуг Комплекса.

**2.11.** В случае несоблюдения всех условий, определенных в п. 2.10 настоящих Правил, получение Комплексом заявки на бронирование от Заказчика / Гостя не становится основанием для фиксации стоимости услуг Комплекса.

**2.12.** Фиксированная стоимость услуг Комплекса действует в течение всего срока, указанного в уведомлении о подтверждении бронирования. Продление срока оказания услуг Комплекса оплачивается по ценам, действующим в момент оплаты продления.

### **3. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И АННУЛИРОВАНИЕ ЗАЯВОК НА БРОНИРОВАНИЕ**

**3.1.** Внесение изменений в заявку на бронирование допускается не более 1 раза и может включать в себя данные, не влияющие на стоимость забронированных услуг. Замена лиц в подтвержденной заявке на бронирование допускается только при сохранении в заявке хотя бы одного из лиц, указанных в первоначальной заявке. В остальных случаях, внесение изменений в заявку, в том числе замена лиц, признается отменой заявки на бронирование с применением условий аннуляций, определенных

настоящими Правилами. Новое бронирование осуществляется на основании скорректированной заявки и осуществляется с применением действующих на момент нового бронирования тарифов Комплекса.

**3.2.** В случае необходимости внесения изменений и дополнений в подтвержденные заявки Заказчик / Гость в письменном виде направляет такие изменения Администрации Комплекса за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты заезда. Изменения и дополнения в забронированных услугах считаются принятыми только с письменного согласия Администрации Комплекса.

**3.3.** При отсутствии возможности внесения изменений у Администрации Комплекса заявка на забронированные услуги по выбору Заказчика / Гостя либо остается в неизменном варианте, либо аннулируется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

**3.4.** Изменения в забронированные услуги Комплекса (при групповом бронировании) могут быть внесены за 15 (пятнадцать) календарных дней до даты заезда и при условии наличия возможности внесения таких изменений у Администрации Комплекса. При отсутствии возможности внесения изменений заявка на забронированные услуги Комплекса по выбору Заказчика / Гостя либо остается в неизменном варианте, либо аннулируется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

**3.5.** Внесение изменений в забронированные услуги, включенные в пакеты услуг Комплекса, а именно замена категории номера на категорию номера меньшей стоимости, увеличение / уменьшение количества Гостей в номере, изменение типа питания (при наличии такой возможности), а также внесение изменений в программу, включенную в тариф (при наличии), осуществляется по правилам, предусмотренным п. 3.1 – 3.4 настоящих Правил

Иной порядок внесения изменений в заявки на бронирования может быть предусмотрен договорами на оказание услуг Комплекса.

**3.6.** Заказчик / Гость имеет право аннулировать заявку на бронирование (отказ от услуг Комплекса). В случае своевременного аннулирования заявки Администрация Комплекса осуществляет возврат 100 % уплаченной суммы.

**3.7.** Своевременным отказом от забронированных услуг считается отказ Заказчика / Гостя, о котором последний надлежащим образом уведомил Администрацию Комплекса не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты заезда до 12:00 по Московскому времени.

Иные сроки своевременного отказа от забронированных услуг могут быть предусмотрены договорами на оказание услуг Комплекса.

Десятидневный срок своевременного отказа от Услуг Комплекса обусловлен тем, что Администрация комплекса в указанный срок до заезда Гостя осуществляет подготовку номерного фонда, оборудования, материалов и сырья для надлежащего качественного и своевременного оказания Услуг, в связи с чем, несет фактические расходы на подготовку Услуг, включенных в тариф Гостя на весь период проживания Гостя. Размер расходов Администрации Комплекса к подготовке к оказанию Услуг по тарифу Гостя на весь период его пребывания в Комплексе определяется стоимостью одних суток проживания Гостя в каждом номере.

Иные сроки своевременного отказа от забронированных услуг могут быть предусмотрены специальными предложениями и акционными тарифами Комплекса. Подробная информация по специальным предложениям и акционным тарифам размещается на официальном сайте Комплекса.

**3.8.** При отказе от Договора с нарушением сроков своевременного отказа, предусмотренных п. 3.7. настоящих Правил, Администрация комплекса оставляет за собой право удержать компенсацию за фактический простой забронированных номеров (компенсация расходов на подготовку к оказанию услуг) в размере стоимости одних суток проживания в каждом номере.

**3.9.** Заказчик / Гость имеет право в любой момент, до начала оказания услуги, отказаться от предоставления дополнительных услуг (в том числе, но, не ограничиваясь, услуги по предоставлению трансфера) при условии возмещения Администрации Комплекса всех понесенных затрат. Началом предоставления услуги является наступление даты, указанной Заказчиком / Гостем при бронировании (заказе) дополнительных услуг, при этом, началом оказания отдельных видов дополнительных услуг (в том числе, но, не ограничиваясь услуги по заказу цветов) является осуществление работниками Комплекса действий, направленных на качественное и своевременное оказание таких услуг.

**3.10.** При не заезде Гостя в рамках гарантированного бронирования, т.е. его отсутствии по состоянию на расчетный час дня, следующего за днем заезда, Администрация Комплекса оставляет за собой право удержать компенсацию за фактический простой забронированных номеров (компенсация расходов на подготовку к оказанию услуг) в стоимости одних суток проживания в каждом номере и аннулировать заявку на бронирование по наступлению расчетного часа дня, следующего за днем заезда Заказчика / Гостя.

**3.11.** Администрация комплекса не несет ответственности за одностороннее аннулирование заявки Заказчика / Гостя в случаях, предусмотренных п. 2.6 и 3.10 и настоящих Правил в связи с тем, что односторонний отказ совершен по причине ненадлежащего исполнения обязательств Заказчика / Гостя.

**3.12.** При заезде Гостя позднее времени заезда, но ранее расчетного часа дня, следующего за днем заезда, Администрация Комплекса оставляет за собой право удержать компенсацию за фактический простой забронированных номеров (компенсация расходов на подготовку к оказанию услуг) в стоимости

одних суток проживания в каждом номере, предоставив при этом Гостю возможность проживания до даты выезда, указанной в подтверждении бронирования.

**3.13.** При досрочном выезде Гостя, последний обязуется заблаговременно, не менее, чем за 2 (двое) гостиничных суток до даты предполагаемого выезда, уведомить об этом Администрацию Комплекса. В случае несвоевременного уведомления о досрочном выезде Администрация Комплекса оставляет за собой право удержать компенсацию за фактический простой забронированных номеров (компенсация расходов на подготовку к оказанию услуг) в стоимости одних суток проживания в каждом номере.

**3.14.** При проживании Гостя менее 1 (одних) гостиничных суток оплата услуг Комплекса производится в размере стоимости одних суток проживания в каждом номере.

**3.15.** При необходимости продления временного проживания Заказчик / Гость обязан сообщить об этом Администрации Комплекса не позднее, чем за 1 (одни) гостиничные сутки до дня выезда согласно оплаченной заявке на бронирование, и своевременно, т.е. до 12 часов 00 минут дня выезда, оплатить такое продление. В противном случае, а также в случае отсутствия возможности продления (в том числе по причине наличия бронирования на занимаемый номер) Администрация Комплекса имеет право отказать в продлении и обязать Гостя своевременно освободить номер.

**3.16.** В случае отсутствия оплаты Услуг Комплекса и наличия основания для взыскания компенсации за фактический простой номеров, Администрация Комплекса имеет право выставить Заказчику / Гостю соответствующий счет на выплату компенсации. Такой счет подлежит оплате в срок, не превышающий 10 (десяти) календарных дней с момента выезда Заказчика / Гостя.

#### **4. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА В КОМПЛЕКС**

**4.1.** Режим работы Комплекса – 24 (двадцать четыре) часа в сутки без выходных дней, при этом Администрация Комплекса обеспечивает круглосуточное оформление прибывающих (при наличии свободных мест) и убывающихGuestей.

**4.2.** Минимальный предельный срок пребывания на территории Комплекса для Guestей - не менее одних гостиничных суток. Максимально предельный срок пребывания на территории Комплекса для Guestей - не устанавливается (за исключением случаев, когда такой срок определен условиями специальных программ и/или акционных предложений и/или миграционным законодательством Российской Федерации).

**4.3.** Основанием для заезда и временного проживания Гостя является подписание Регистрационной карты. Регистрационная карта оформляется на каждого из Guestей и подписывается каждым из Guestей (в отношении несовершеннолетних лиц подписание осуществляется родителями, законными представителями опекунами) в момент фактического заселения в Комплекс.

**4.4.** После подписания Guestем Регистрационной карты, Администрация Комплекса выдает Гостю ключ-браслет. Ключ-браслет от номера выдается на каждого из Guestей, в том числе на несовершеннолетних лиц в возрасте старше **12 (двенадцати) лет**. Карта на полотенце выдается на каждого из Guestей, в том числе на несовершеннолетних лиц в возрасте старше **12 (двенадцати) лет**.

**4.5.** Заселение в Комплекс осуществляется только при условии предъявления Guestем оригинала документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Заселение на основании предоставления копии документа (фотокопии, ксерокопии, скан копии, нотариальной копии и т.д.) не осуществляется.

**4.6.** С целью поселения каждый из Guestей предоставляет Администрации Комплекса оригинал одного из документов, удостоверяющий личность Гостя, и указанных в «Правилах предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 года

Возможность поселения с использованием федеральной государственной информационной системе «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» на территории Комплекса не реализована.

**4.7.** Заселение в Комплекс несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

**4.8.** При заселении в Комплекс иностранного гражданина, последний обязуется представить Администрации Комплекса документы, подтверждающие его право на пребывание (проживание) в Российской Федерации, а именно: миграционную карту с отметками о пересечении границы Российской Федерации; визу (если иностранному гражданину требуется виза для въезда на территорию Российской Федерации); патент на осуществление трудовой деятельности на территории Российской Федерации (а также уведомление о постановке на миграционный учёт и квитанцию об оплате патента).

**4.9.** Заселение в Комплекс Guestей, не предоставивших документы, удостоверяющие их личность, в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, является нарушением, ответственность за которое предусмотрена ст. 18.9 и 19.15.2 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации. При несоблюдении Guestем требований в части

предоставления документов, необходимых для осуществления поселения в Комплекс, Администрация Комплекса отказывает Гостю в поселении по причинам, не зависящим от Администрации Комплекса.

**4.10.** Комплексом могут быть предусмотрены иные (дополнительные) документы, предоставление которых является обязательным для получения отдельных услуг.

**4.11.** В соответствии с п. 14 Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 713 от 17.07.1995 года, регистрация гражданина РФ по месту пребывания в Комплексе, осуществляется Администрацией Комплекса в течение суток с момента прибытия (поселения) гражданина на основании документов, удостоверяющих личность гражданина.

**4.12.** Комплекс вправе не регистрировать гражданина РФ по месту пребывания в случае, если данный гражданин зарегистрирован по месту жительства или по месту пребывания в жилом помещении, находящемся на территории соответствующего субъекта Российской Федерации и, в случае, если непрерывный срок пребывания данного гражданина в Комплексе не превышает 90 дней со дня его прибытия (поселения).

**4.13.** В соответствии с п. 22 Постановления Правительства РФ № 9 от 15.01.2007 года и ст. 20 Федерального закона № 109-ФЗ от 18.07.2006 года, уведомление о прибытии иностранного гражданина в Комплекс должно быть подано Администрацией Комплекса в течение одного рабочего дня, следующего за днем прибытия иностранного гражданина в Комплекс. При этом, в случае если иностранный гражданин прибыл в Комплекс в нерабочий день (согласно производственного календаря утвержденного Постановлением Правительства РФ на текущий календарный год), уведомление о прибытии должно быть представлено в орган миграционного учета в течение одних суток, являющихся рабочим днем и следующих непосредственно за нерабочим днем (несколькими нерабочими днями).

**4.14.** Уведомление о прибытии иностранного гражданина в Комплекс подается на основании оригиналов документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина на территории Российской Федерации и документов, подтверждающих право на пребывание (проживание) иностранного гражданина в Российской Федерации.

**4.15.** Администрация Комплекса, в рамках предоставления уведомления о прибытии иностранного гражданина, сообщает в территориальный орган информацию о сроке временного пребывания иностранного гражданина на территории Комплекса, при этом, такой срок не может превышать срок временного пребывания такого иностранного гражданина в Российской Федерации, установленный Федеральным [законом](#) № 115-ФЗ от 25.07.2002 года или международными договорами Российской Федерации.

**4.16.** Постановка на учет временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина осуществляется на срок, не превышающий срока действия разрешения на временное проживание.

**4.17.** Постановка на учет постоянно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина осуществляется на срок не превышающий срок действия вида на жительство в случае, если срок действия вида на жительство ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**4.18.** Поселение в Комплекс лиц без гражданства осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные для поселения в Комплекс иностранных граждан.

**4.19.** В соответствии с п. 30 Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 713 от 17.07.1995 года, снятие гражданина РФ с регистрационного учета по месту пребывания в Комплексе, осуществляется Администрацией Комплекса в течение суток с момента убытия (выселения) гражданина.

**4.20.** Уведомление об убытии иностранного гражданина из Комплекса должно быть подано Администрацией Комплекса не позднее 12 часов 00 минут рабочего дня (согласно производственному календарю, утвержденному Постановлением Правительства РФ на текущий календарный год), следующего за днем убытия иностранного гражданина.

**4.21.** Уведомление об убытии из Комплекса лиц без гражданства подается Администрацией Комплекса в порядке и сроки, предусмотренные для подачи уведомления об убытии из Комплекса иностранных граждан.

**4.22.** На территории Комплекса предусмотрена возможность оказания услуг раннего заезда и позднего выезда на следующих условиях:

**4.22.1.** При выезде Гостя позднее расчетного часа дня выезда взимается дополнительная оплата в размере 100 % стоимости одних суток размещения согласно категории номера;

**4.22.2.** В случае заезда Гостя ранее **02:59** дня заезда взимается дополнительно оплата в размере 100 % стоимости одних суток размещения согласно категории номера;

**4.22.3.** В случае заезда Гостя с **03:00** и до времени заезда дня заезда взимается дополнительно оплата в размере 50 % стоимости одних суток размещения согласно категории номера.

**4.22.4.** Расчет стоимости услуг раннего заезда и позднего выезда осуществляется согласно оплаченной стоимости номера в соответствии с заявкой на бронирование Заказчика / Гостя.

**4.23.** Администрация Комплекса обязуется обеспечить готовность номера к заселению не позднее времени заезда даты заезда, а в случае оплаты дополнительной услуги раннего заезда, не позднее времени обозначенного Заказчиком / Гостем в заявке на бронирование. В случае отсутствия оплаты

услуги раннего заезда, Администрация Комплекса имеет право отказать Гостю в поселении до момента наступления времени заезда дня заезда согласно заявке Заказчика / Гостя.

**4.24.** При размещении Гостя, чье пребывание оплачено по безналичному расчету Заказчиком, размещение в номере осуществляется в соответствии с заявкой на бронирование. Размещение еще одного Гостя в этот же номер осуществляется по действующему тарифу на проживание, при наличии возможности предоставления дополнительного места в номере забронированной категории, а также при условии такого размещения на период проживания, указанный в подтвержденной заявке на бронирование.

**4.25.** При заезде Гостей, направленных от Заказчика, с оплатой по безналичному расчету, изменения забронированных услуг осуществляются только на основании новой заявки на бронирование от соответствующего Заказчика.

**4.26.** Дети до 4 (четырёх) лет включительно размещаются в номере своих родителей (законных представителей) на дополнительных местах и по тарифам, предусмотренным на территории Комплекса. Положения настоящего пункта применяются к любой категории номеров Комплекса.

**4.27.** Дети до 11 (одиннадцати) лет включительно размещаются в Комплексе только в номера совместно с родителями (законными представителями), согласно тарифу Комплекса, в зависимости от возраста ребенка. Положения настоящего пункта применяются к любой категории номеров Комплекса.

**4.28.** Не допускается отдельное от родителей (законных представителей) размещение в одном номере не состоявших в родственных связях несовершеннолетних лиц (разных полов) в возрасте от 12 до 17 лет включительно.

**4.29.** Размещение Гостей с животными на территории Комплекса допускается в отдельном корпусе «PET FRIENDLY» и по правилам, отдельно размещенным на территории Комплекса. Правила предоставляются по запросу Гостей.

**4.30.** Администрация Комплекса имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг и/или выселить Гостя в случаях: несоответствия документов Гостя требованиям действующего законодательства Российской Федерации и настоящим Правилам; нарушения Гостем настоящих Правил; нарушения требований безопасности, установленных настоящими Правилами; несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги; проявления в отношении Администрации Комплекса (любого из работников Комплекса) и других Гостей агрессивных действий; оскорбления и унижения личной чести и достоинства Администрации Комплекса (любого из работников Комплекса) и других Гостей; пребывания Гостя в состоянии наркотического, токсического и/или сильного алкогольного опьянения в общественных помещениях и зонах Комплекса.

## **5. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПИТАНИЯ**

**5.1.** На территории Комплекса предусмотрены следующие типы питания: «завтрак», «все включено». Питание может быть организовано в форме «шведская линия» или «по меню», в зависимости от количества Гостей, предварительно оплативших услуги питания. На территории Комплекса могут вводиться иные типы питания.

**5.2.** Питание осуществляется в следующее время: **завтрак - с 08:00 до 10:00 ежедневно, обед - с 13:00 до 15:00 ежедневно, ужин - с 17:30 до 20:30 ежедневно.** Время работы иных точек питания устанавливается на усмотрение Администрации комплекса, о чем Администрация комплекса информирует Гостей путем размещения соответствующей информации на стойке приема размещения и на входе в точки питания.

**5.3.** Дополнительно, на усмотрение Администрации Комплекса, Гостям могут предоставляться услуги питания по иным типам. Конкретный тип питания определяется в соответствии с приобретенным Гостем Тарифом.

**5.4.** Услуги по предоставлению питания, не включенные в пакет услуг Комплекса, являются дополнительными услугами, которые оказываются по стоимости, указанной в Прейскуранте цен на услуги питания, размещенном на стойке приема и размещения Комплекса.

**5.5.** Выносить продукты питания из помещений, предназначенных для общественного питания, где Гости питаются по системе «шведская линия» или «по меню» разрешено лишь в ланч боксах, предоставляемых Администрацией Комплекса. Выбранный набор продуктов упаковывают официанты. Ланч боксы предоставляются на платной основе.

**5.6. На территории Комплекса, в общественных местах, запрещено приносить и употреблять алкогольные и алкоголе содержащие напитки и продукцию приобретенную не на территории Комплекса**

**5.7.** Нахождение в общественных местах, расположенных на территории Комплекса, в халатах, купальниках, нижнем белье, а также в другой форме одежды, предусмотренной для посещения зоны пляжа, не допускается.

**5.8.** Администрация Комплекса, в дни высокой загрузки и увеличения количества Гостей, вправе ограничивать временной интервал нахождения Гостя и/или иным образом контролировать нахождение Гостя на территории зон питания, в том числе, но, не ограничиваясь, просить занимать столы, размер которых соответствует количеству Гостей, и/или задействовать дополнительные помещения для

организации питания Гостей, о чем информирует Гостя путем размещения соответствующего уведомления.

## **6. ПРАВИЛА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

**6.1.** Гость, проживающий на территории Комплекса, имеет право пригласить на территорию Комплекса Посетителей, при этом, посещение территории является платной дополнительной услугой, которая подлежит оплате по тарифам Комплекса до момента начала оказания соответствующих услуг.

**6.2.** Посетители не имеют право находиться в номере Гостя.

**6.3.** Гость, пригласив Посетителя, берет на себя ответственность за свою личную безопасность (сохранность жизни и здоровья), сохранность своего имущества, а также за расходы, связанные с пребыванием Посетителя на территории Комплекса.

**6.4.** Нахождение Посетителей на территории Комплекса возможно только до 20:00 по местному времени. Нахождение Посетителей на территории Комплекса в ночное время не допускается. Посетители, находящиеся на территории Комплекса после 20:00, должны произвести оформление заезда на стойке приема и размещения. При этом:

**6.4.1.** при наличии технической возможности у Администрации Комплекса, Посетителю Гостя может быть предложено размещение, путем предоставления дополнительного места в номере Гостя, пригласившего такого Посетителя (подселение). Подселение Посетителей в номер, в котором фактически проживают Гости возможно в случае, если общее количество Гостей с учетом Посетителей на подселение не превышает допустимого количества мест в таком номере. Подселение производится в присутствии и с согласия Гостя, к которому производится подселение или по их заявке и оплачивается дополнительно по тарифам Комплекса;

**6.4.2.** при отсутствии технической возможности у Администрации Комплекса, Посетителю Гостя может быть предложено размещение в отдельном (свободном) номере Комплекса. Поселение в номер Посетителя оплачивается дополнительно по тарифам Комплекса.

**6.5.** Поселение Посетителя, независимо от его условий, осуществляться в строгом соответствии с разделом 4 настоящих Правил.

**6.6.** Администрация Комплекса имеет право отказать Посетителю в размещении, как в отдельном номере, так и путем предоставления дополнительного места в номере Гостя, пригласившего Посетителя.

## **7. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ЗОНЫ ПЛЯЖА**

**7.1.** В территории Комплекса находится бассейны, которые доступны для посещения Гостями Комплекса только в отведенный для купания период времени, соответствующий купальному сезону, устанавливаемому муниципальными органами власти.

**7.2.** До посещения бассейнов Гость обязан самостоятельно оценить состояние своего здоровья. Ответственность за любые негативные последствия, в том числе за вред здоровью, причиненные вследствие ненадлежащей оценки Гостем состояния своего здоровья несет исключительно сам Гость.

**7.3.** Спасение на воде организуется Администрацией комплекса ежедневно в купальный сезон в промежутке между **08:00** и **20:00** – время работы бассейнов Комплекса.

**7.4.** Не рекомендуется посещение бассейнов следующим категориям лиц: беременным женщинам на поздних сроках беременности; лицам с грудными детьми; лицам с кардиостимулятором и заболеваниями сердца; лицам с повышенной чувствительностью кожи к соленой (обработанной) воде и солнцу; лицам, имеющим противопоказания по состоянию здоровья; лицам с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пребывания на солнце и/или длительном пребывании в воде; лицам с открытыми ранами и иными повреждениями кожного покрова.

**7.5.** В целях соблюдения правил безопасности при посещении бассейнов, Гостям запрещено:

- купаться в местах, где выставлены щиты (аншлаги) с предупреждающими и запрещающими знаками и надписями;
- загрязнять и засорять бассейны, а также прилегающую к ним территорию;
- купаться и находится на территории бассейнов в состоянии наркотического, токсического и алкогольного опьянения;
- купаться в ночное (темное) время суток;
- играть в спортивные и подвижные игры (в том числе игры с мячом и иным инвентарем) в не отведенных для этих целей местах;
- нырять с захватом купающихся, подавать крики ложной тревоги;
- плавать на надувных матрасах, досках, бревнах, лежаках, автомобильных камерах и других предметах, которые могут нанести травмы и увечья другим отдыхающим;

- прыгать, толкаться, прыгать с бортиков бассейнов и иных частей, не предназначенных для этого;
- погружаться с использованием автономных дыхательных аппаратов, а равно нырять и погружаться под воду на задержанном дыхании;
- посещать бассейны с животными любых размеров и пород;
- приносить аудио аппаратуру и иные источники громкого шума;
- создавать препятствие на воде другим Гостям;
- приносить все виды: оружия, взрывчатых, воспламеняющихся, отравляющих, радиоактивных и токсичных веществ, средств индивидуальной защиты (газовые баллончики, электрошокеры и проч.), колюще-режущих предметов, предметов из стекла и иные хрупких предметов, дающих осколки (кроме солнцезащитных очков).

**7.6.** Нахождение на территории бассейнов несовершеннолетними лицами допускается только в сопровождении родителей (законных представителей, опекунов), которые обязаны непрерывно следить за поведением несовершеннолетних лиц. Ответственность за безопасность и сохранность здоровья и жизни несовершеннолетних лиц на территории бассейнов, в том числе за соблюдение правил нахождения детей на воде, несут исключительно родители (законные представители, опекуны).

**7.7.** Гости самостоятельно несут ответственность за сохранность своей жизни и здоровья при нахождении на воде, а также при посещении бассейнов и их отдельных локаций.

**7.8.** Купание несовершеннолетними лицами возрастом до 12 лет и/или имеющими рост менее 150 см (при наличии любого из указанных критериев) разрешается только в спасательных жилетах.

**7.9.** Администрация Комплекса не несет ответственность за сохранность, а равно пропажу/порчу/уничтожение, ценных вещей, ювелирных украшений и документов, оставленных без присмотра на территории бассейнов.

## **8. ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ПАРКОВКЕ**

**8.1.** Правила пропускного режима на территорию Комплекса установлены настоящими Правилами. Въезд и выезд на территорию Комплекса на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

**8.2.** При поселении в Комплекс и осуществления регистрации на стойке приема и размещения Гость получает ключ-браслет для свободного перемещения по территории Комплекса. Администрацией Комплекса может быть ограничен доступ Гостя в отдельные локации и помещения. Такие локации и помещения обозначаются надписью «STAFF ONLY / ТОЛЬКО ДЛЯ ПЕРСОНАЛА».

**8.3.** В случае если Гость прибыл в Комплекс на личном транспортном средстве, оно может быть размещено на территории автомобильной парковки (при условии наличия свободных мест). Автомобильная парковка Комплекса рассчитана на 90 парковочных мест, при этом 9 парковочных мест являются специальными, предназначенными для пользования инвалидами I и II группы.

**8.4.** Администрация Комплекса не несет ответственности за сохранность личного транспортного средства Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, а в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Администрация Комплекса обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой).

**8.5.** Не допускается размещение (парковка) личных транспортных средств у пожарных подъездов к зданиям Комплекса, у главного входа в здание Комплекса, а также на люках пожарных гидрантов.

**8.6.** Размещение транспортных средств на парковке Комплекса допускается только на срок проживания Гостя. В случае обнаружения Администрацией Комплекса транспортных средств, не принадлежащих Гостям, проживающим в Комплексе на момент их обнаружения, Администрация Комплекса оставляет за собой право обратиться в компетентные органы с целью проверки транспортного средства по антитеррористическому направлению и/или с целью перемещения транспортного средства на штрафную стоянку. Расходы Администрации Комплекса, в указанных случаях, полностью возмещаются за счет лица, нарушившего данный пункт Правил.

**8.7.** Администрацией Комплекса может быть установлен особый режим предоставления услуг (на возмездной основе) по размещению личных транспортных средств Гостей. При этом сроки действия особого режима и размер платы за размещение транспортных средств устанавливаются отдельными распоряжениями Администрации комплекса, информация о котором публикуется на официальном сайте Комплекса.

**8.8.** Независимо от введения в действия особого режима использования парковочных мест (на возмездной основе), следующие категории граждан имеют право на безвозмездное размещение своих транспортных средств: инвалиды I и II группы; родители, имеющие статус многодетной семьи; ветераны

Великой отечественной войны. С целью получения льгот на размещение транспортных средств Гости, при поселении в Комплекс обязуются предоставить документы, подтверждающие свой статус в качестве льготной категории. В случае непредоставления таких документов в предоставлении льготных условий парковки может быть отказано.

**8.9.** При движении автомобиля к месту временного размещения (парковки) скорость движения по территории Комплекса не должна превышать 10 км/час.

## **9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

**9.1.** Администрация Комплекса предоставляет вне очереди и при наличии свободных мест услуги гражданам, которые имеют право на получение льгот в соответствии с Федеральными законами № 5-ФЗ от 09.01.1997г. «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы», №5-ФЗ от 12.01.1995 «О ветеранах», № 4301-1 от 15.01.1993 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», Указа Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157, в т. ч.: Герои Советского Союза; Герои Российской Федерации; полные кавалеры ордена Славы; Герои Социалистического Труда; полные кавалеры ордена Трудовой Славы; участники Великой Отечественной войны; лица, награжденные знаком «Жителя блокадного Ленинграда»; инвалиды I и II групп.

**9.2.** Гости и Посетители, находящиеся на территории Комплекса, обязаны соблюдать следующие правила:

- не оставлять номер открытым;
- не оставлять личные вещи без присмотра;
- не оставлять карту в электронном замке при уходе из номера;
- при уходе из номера выключать свет, телевизор, и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны;
- иметь при себе ключ-браслет при входе и при выходе с территории Комплекса;
- немедленно информировать Администрацию Комплекса в случае утери ключ-браслета;
- немедленно сообщить Администрации Комплекса при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
- возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Комплекса, согласно действующему Перечню цен на возмещение ущерба и/или решением комиссии по оценке причиненного ущерба, в случаях, причинения существенного ущерба имуществу Комплекса, а также нести ответственность за иные нарушения;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- в случае возгорания в номере и/или на территории Комплекса немедленно сообщить об этом Администрации Комплекса;
- во избежание пищевых отравлений не вносить на территорию Комплекса продукты питания и спиртные напитки.

**9.3.** Гостям запрещено:

**9.3.1.** прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры, использование шумовых и осветительных эффектов, использование пиротехнических изделий, а также иным образом нарушать покой Гостей, проживающих в других номерах Комплекса;

**9.3.2.** осуществление перестановки имущества Комплекса (в том числе перестановки мебели в номерах и местах общего пользования);

**9.3.3.** мойка автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;

**9.3.4.** ходить по клумбам и газонам, разводить костры и устраивать зоны для пикников на территории Комплекса;

**9.3.5.** ведение профессиональной фото-видеосъемки (для печатных изданий и теле-, радиопрограмм) без согласования с Администрацией Комплекса;

**9.3.6.** оставлять посторонних в номере в свое отсутствие, а также передавать ключ-браслет третьим лицам;

9.3.7. приносить и хранить в номере и на территории Комплекса горючие и легко воспламеняющиеся материалы, токсичные, наркотические, радиоактивные и взрывчатые вещества, оружие, а также иные предметы, запрещенные к свободному обороту;

9.3.8. находиться в состоянии сильного алкогольного и/или наркотического / токсического опьянения (Администрация Комплекса оставляет за собой право самостоятельно определять неприемлемый уровень состояния и поведения Гостя с последующим отказом в оказании услуг);

9.3.9. пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере;

9.3.10. иные ограничения могут быть предусмотрены в тексте настоящих Правил.

9.4. Администрация Комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в иных случаях, когда имеется риск нанесения вреда жизни, здоровью и имуществу Гостя и/или Администрации Комплекса и/или третьих лиц. В таких случаях доступ в номер осуществляется комиссией в составе трех представителей разных служб Администрации Комплекса. При доступе в номер ведется видео фиксация, начиная с момента открытия двери номера.

9.5. Администрация Комплекса вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы в рабочие дни и в дневное время (во временных промежутках с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 15 часов 00 минут до 18 часов 00 минут). Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

9.6. Администрация Комплекса, по своему усмотрению и под свою ответственность, вправе привлекать третьих лиц для оказания дополнительных услуг.

## **10. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

10.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать незамедлительного устранения выявленных недостатков. В случае если в момент пребывания Гостя в Комплексе Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Администрации Комплекса, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу Администрации Комплекса. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

10.2. Во всем остальном, что не прописано в настоящих Правилах стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с настоящими Правилами.

10.3. При оказании третьими лицами услуг на территории Комплекса, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем непосредственно в адрес третьих лиц.

10.4. Администрация Комплекса не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне территории Комплекса, приобретенных у третьих лиц, арендующих помещения для розничной торговли товарами на территории Комплекса, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

10.5. В соответствии с пунктами 2, 5 и 6 части 1 статьи 12 Федерального закона № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 года, курение на территориях Комплекса и в помещениях (в том числе в гостиничных номерах, на балконах и открытых террасах, в помещениях общего пользования), предназначенных для предоставления гостиничных услуг, услуг общественного питания, медицинских и санаторно-курортных услуг на территории Российской Федерации полностью запрещено, равно как и реализация табачной продукции, в связи с чем, на территории Комплекса не ведется торговля табачными изделиями.

10.6. За нарушение требований о запрете курения в помещениях (номере, на прилегающем балконе) и на территории Комплекса, Администрация Комплекса вправе взыскать с нарушителя полную стоимость причиненного данным нарушением ущерба, а также компенсацию за проведение мероприятий по специальной обработке помещений для удаления запаха.

10.7. Гость самостоятельно несет ответственность за сохранность своей жизни, здоровья и имущества во время нахождения на территории Комплекса, за исключением случаев, прямо предусмотренных по тексту настоящих Правил.

10.8. Гости (родители, опекуны, законные представители) самостоятельно несут ответственность за сохранность жизни, здоровья и имущества своих несовершеннолетних детей, во время их нахождения на территории Комплекса, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

10.9. Администрация Комплекса, в соответствии с законодательством Российской Федерации, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, при условии соблюдения Гостем требований, содержащихся по тексту настоящих Правил, а также правил поведения на территории отдельных локаций Комплекса. В случае нарушения Гостем правил поведения на территории отдельных локаций Комплекса, а также в случае нарушения положений настоящих Правил, Администрация Комплекса не несет ответственности за возникшие для Гостя негативные последствия.

10.10. Администрация Комплекса не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные на территории Комплекса. Гость обязуется возместить в полном объеме нанесенный

Комплексу и/или третьим лицам ущерб, связанные с совершением Гостем противоправных действия на территории Комплекса.

**10.11.** Гость несет ответственность за причинение вреда и/или утерю имущества Комплекса и/или третьих лиц, находящихся на территории Комплекса. В случае причинения ущерба и/или утери имущества Комплекса, комиссией в составе трех представителей Администрации Комплекса составляют Акт о причинении ущерба имуществу Комплекса, который подписывается Администрацией Комплекса и Гостем, причинившим ущерб. В случае отказа Гостя от подписания Акта, на Акте проставляется соответствующая отметка.

Акт составляется независимо от преднамеренности или непреднамеренности действий/бездействий Гостя, послуживших причиной ущерба имуществу Комплекса.

Размер суммы возмещения, в зависимости от размера и характера причиненного ущерба, определяется в соответствии с Перечнем цен на возмещение ущерба и/или решением комиссии по оценке причиненного ущерба, в случаях, причинения существенного ущерба имуществу Комплекса.

Материальную и иную ответственность за действия несовершеннолетних детей несут их родители (законные представители).

**10.12.** Администрация Комплекса не несет ответственности за ценные вещи Гостя, забытые или оставленные Гостем на территории и в помещениях Комплекса, за исключением случаев, когда Гость передал свои личные вещи (за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей) на хранение Администрации Комплекса и/или поместил их в специальный сейф, имеющийся в каждом номере.

Забытые вещи, при их обнаружении, передаются на стойку приема и размещения Комплекса.

**10.13.** Гость несет ответственность за своевременный выезд из номера. При выезде Гость обязан уведомить Администрацию Комплекса не позднее, чем за 15 (пятнадцать) минут до времени выезда, освободить номер, передать состояние номера представителем Администрации Комплекса, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги, вернуть ключ-браслет, а также иное имущество Комплекса, находящееся в распоряжении Гостя.

**10.14.** В случае истечения срока временного проживания и при отсутствии оплаты услуги позднего выезда и/или оплаты продления временного проживания в течение более чем 1 (одного) часа позднее установленного в Комплексе времени выезда, а также в случае отсутствия Гостя в номере, Администрация Комплекса имеет право освободить номер от вещей Гостя, собрав комиссию в лице трех представителей Администрации Комплекса, и составив об этом соответствующий Акт. При освобождении номера от вещей Гостя ведется видео фиксация, начиная с момента открытия двери номера и заканчивая моментом помещения вещей Гостя в специальный помещения.

**10.15.** Гость несет ответственность за своевременную оплату услуг Комплекса. Своевременной оплатой услуг Комплекса является оплата, произведенная не позднее расчетного часа дня выезда Гостя. В случае несвоевременной оплаты услуг Комплекса, Администрация Комплекса оставляет за собой право выставить Гостю к уплате пени (неустойку) в размере 0,5 % стоимости несвоевременно оплаченных услуг за каждый день просрочки исполнения обязательства. Начисление пени (неустойки) начинается со дня, следующего за днем истечения срока надлежащего исполнения обязательства, и заканчивается днем надлежащего исполнения обязательства, в том числе, обязательства по оплате пени (неустойки).

Положения настоящего пункта в равной степени применяются и к обязательствам Гостя по возмещению убытков Комплекса в связи с нарушениями Гостем правил Комплекса и/или порчей имущества и/или совершением Гостем противоправных действия на территории Комплекса.

**10.16.** При выселении Гостя и/или отказе в дальнейшем предоставлении услуг, вызванном нарушениями Правил, возврат средств, внесенных Заказчиком / Гостем за услуги Комплекса, не полученные Гостем к моменту принудительного выселения, производится в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Администрация Комплекса оставляет за собой право удержать с принудительно выселенного Гостя реальные подтвержденные убытки, которые Комплекс понес в связи с нарушением Гостем положений настоящих Правил.

**10.17.** Применение любых мер ответственности, предусмотренных настоящими Правилами, осуществляется только на основании соответствующего письменного документа (претензия, акт о фиксации нарушения, акт о порчи имущества и т.д.) подписанного Сторонами и/или направленного одной из Сторон. Администрация Комплекса признает адрес регистрации по месту жительства, указанный Гостем в Регистрационной карте при поселении в Комплекс, адресом для почтовой корреспонденции. Допускается направление претензионных писем по адресу электронной почты, указанному Гостем при поселении в Комплекс.

**10.18.** В случае обращения физическим лицом за возвратом уплаченных денежных средств, возврат осуществляется только на основании письменного заявления Заказчика / Гостя, оплатившего услуги Комплекса. Заявление должно содержать указание на причины и условия возврата, на сумму, подлежащую возврату, а также, в обязательном порядке, должно сопровождаться документами, подтверждающими уплату денежных средств. Комплекс осуществляет возврат денежных средств в срок, не превышающий 10 (десяти) календарных дней с момента получения такого заявления о возврате.

**10.19.** В случае обращения юридическим лицом и/или физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, за возвратом уплаченных денежных средств, возврат осуществляется только на основании письменного заявления Заказчика, оплатившего услуги Комплекса. Заявление должно содержать указание на причины и условия возврата, на сумму, подлежащую возврату, а также, в обязательном порядке, должно сопровождаться документами, подтверждающими уплату денежных средств. Комплекс осуществляет возврат денежных средств в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения такого заявления о возврате.

## **11. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

**11.1.** Граждане Российской Федерации, граждане иностранных государств, лица без гражданства, заселяющиеся и/или бронирующие услуги Комплекса, являются субъектами персональных данных в понимании Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года.

**11.2.** Администрация Комплекса осуществляет обработку персональных данных Гостей / Посетителей / Потенциальных Гостей на основании уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

**11.3.** Для соблюдения действующего миграционного законодательства и оказания услуг в соответствии с установленными стандартами, Администрации Комплекса необходимы персональные данные Гостей, в связи, с чем Гость, в момент заключения Договора на оказание услуг Комплекса, должен предоставить Администрации Комплекса право осуществлять обработку своих персональных данных.

**11.4.** Администрация Комплекса оставляет за собой право отказать Гостю в бронировании / предоставили услуг Комплекса в случае, если Гость отказывается предоставить Администрации Комплекса разрешение на обработку персональных данных, необходимых для соблюдения требований действующего законодательства Российской Федерации. При этом Гость имеет право отказаться от рекламного и маркетингового информирования.

**11.5.** К обработке персональных данных Гостей / Посетителей / Потенциальных Гостей Администрация комплекса приступает только после получения соответствующего согласия, оформленного в письменной и/или электронной форме (в случае бронирования услуг с использованием официального сайта Комплекса).

**11.6.** Обработка персональных данных осуществляется в соответствии с Политикой оператора в отношении обработки персональных данных, размещенной на официальном сайте Комплекса.

**11.7.** Предоставляя свои персональные данные, Гость / Посетитель / Потенциальный Гость подтверждает их достоверность и действительность.

**11.8.** При обращении субъекта персональных данных к Администрации Комплекса с требованием о прекращении обработки персональных данных в срок, не превышающий 10 рабочих дней с даты получения соответствующего требования, обработка персональных данных прекращается, за исключением случаев, предусмотренных Законом о персональных данных.

## **12. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

**12.1.** На территории Комплекса (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 Администрации Комплекса, ведётся круглосуточное видеонаблюдение. Материалы видеонаблюдения могут использоваться Администрацией Комплекса: в качестве доказательств в отношении действий (бездействий) работников Комплекса, а также иных лиц, находящихся на территории Комплекса; в качестве дополнительных доказательств к показаниям работников Комплекса, предоставленным правоохранительным и судебным органам; для избирательной долгосрочной архивации видеоматериалов, при наличии технической возможности.

**12.2.** Гости, прибывшие в Комплекс с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение) на территорию Комплекса не допускаются (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

**12.3.** В случае госпитализации Гостя (и/или его ребенка) в лечебные учреждения оплата за нахождение в стационаре лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, частных медицинских учреждений – за счет полиса ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса за собственные средства Гостя (его законного представителя) либо за средства иного лица, действующего в интересах Гостя.

**12.4.** В случаях выявления инфекционных заболеваний у Гостя (в том числе несовершеннолетних) Администрация Комплекса оставляет за собой право требовать госпитализации Гостя в соответствии с требованиями действующего законодательства и рекомендаций Министерства здравоохранения РФ (в том числе подведомственных органов).

В случае отказа Гостя от госпитализации, Администрация Комплекса имеет право прекратить оказание ему любых услуг, включенных в стоимость номера и требовать изоляции Гостя в гостиничном номере. Расходы Администрации Комплекса, связанные с изоляцией Гостя, возмещаются за счет Гостя.

В случае нарушения режима изоляции, а также в отдельных случаях, предусмотренных рекомендациями Министерства здравоохранения РФ (в том числе подведомственных органов), Администрация Комплекса имеет право требовать принудительного выселения Гостя.

**12.5.** Администрация Комплекса вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом Гостем номере экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

## ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ В СТОИМОСТЬ НОМЕРА

В стоимость номера входят следующие услуги:

- проживание в номере согласно выбранной (оплаченной) категории;
- питание, согласно оплаченному тарифу;
- круглосуточная работы стойки приема и размещения Комплекса;
- предоставление свежей прессы (по требованию);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- предоставление услуги утренней побудки (по требованию);
- уборка гостиничного номера - **ежедневно**;
- заправка постели - **ежедневно**;
- смена постельного белья - **1 раз в 2 дня**;
- смена использованных полотенец - **1 раз в 2 дня**;
- замена туалетных принадлежностей - **по мере использования**;
- пользование гладильной комнатой / гладильной доской и утюгом;
- использование автомата для чистки обуви (в холле Комплекса);
- услуги хранения багажа (по требованию и при наличии технической возможности);
- организация встречи и проводов Гостей (по требованию и при наличии технической возможности);
- услуга вызова такси (стоимость такси оплачивается Гостем);
- бронирование билетов на различные виды транспорта (билеты оплачиваются Гостем);
- бронирование билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия (билеты оплачиваются Гостем);
- бронирование туристических услуг (туристические услуги оплачиваются Гостем);
- вызов скорой помощи, других специальных и аварийных служб;
- вызов врача в номер (по требованию и при наличии технической возможности);
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов (по требованию).

При оплате стоимости номера вы получаете право на пользование следующей инфраструктурой Комплекса, расходы на обеспечение которой Комплекс несет ежедневно:

- благоустроенные места общего пользования Комплекса;
- доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- услуги аниматоров (согласно программе Комплекса);
- посещение тренажерного зала;
- посещение зон отдыха на территории Комплекса;
- посещение бассейнов Комплекса.