

УТВЕРЖДЕНЫ:  
приказом директора ООО «Виктория»  
от 14 октября 2021 г. № 30

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ СПА-КОМПЛЕКСА «КРЕМНИЕВЫ ТЕРМЫ»

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

**«Бронирование»** - предварительный заказ номеров (мест в номерах) в гостинице потребителем (заказчиком). Исполнитель обязуется предоставить потребителю (заказчику) имеющийся в наличии номер соответствующей категории. Возможность забронировать конкретный номер, принадлежащий данной категории, исполнителем не предоставляется.

**Негарантированный ранний заезд** - осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты: за полные сутки с 00:00 до 06:00, за половину суток с 06:00 до 14:00

**Гарантированный ранний заезд** - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты 50% от цены суточного проживания: - с 00:00 до 14:00.

**Время выезда** - до 12.00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

**Негарантированный поздний выезд** - осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты: - за половину суток с 12:00 до 20:00, - за полные сутки с 18:00 до 00:00.

**Гарантированный поздний выезд** - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: 50% от стоимости суточного проживания с 20:00 до 00:00.

**«Гостиница»** - совокупность имущества и имущественных прав (здание, часть здания, оборудование и иное имущество, право на общественное питание, на получение коммунальных ресурсов), предназначенных для оказания гостиничных услуг и иных дополнительных услуг и расположенных по адресу: Россия, Краснодарский край, станица Ярославская, улица Ленина, 1А. (далее – гостиница), присвоенная категория «три звезды».

**«Гостиничные услуги»** – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется исполнителями, доводится до сведения потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства.

**«Дополнительные услуги»** - услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в гостинице.

**«Заказчик»** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - Договор) в пользу потребителя.

**«Исполнитель»** – Общество с ограниченной ответственностью «Виктория» (ИНН: 2377001481, ОГРН 1192375004062), с местом нахождения по адресу: Россия, Краснодарский край, станица Ярославская, улица Ленина, дом 1А, предоставляющее потребителю гостиничные услуги.

**«Местное время»** – Время, обозначаемое в настоящих Правилах, исчисляется по часовому поясу города Москва.

**«Номер»** – помещение в гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным исполнителем для каждой отдельной категории номеров.

**«Гость (Потребитель)»** - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее (как самостоятельно, так и через заказчика) и/или использующее гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**«Прейскурант»** – внутренний локальный нормативный акт исполнителя, утвержденный директором исполнителя, в котором устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- цены номеров (мест в номерах) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров (мест в номерах);
- стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительного спального места);
- перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем;
- перечень и стоимость дополнительных гостиничных и иных услуг исполнителя.

**«Расчетный час»** - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

**«Расчетный час заезда»** – 14:00 по местному времени.

**«Расчетный час выезда»** – 12:00 по местному времени.

**«Цена номера (доп. места в номере)»** – тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с расчетного часа заезда (как этот термин определен выше) и заканчивая расчетным часом выезда (как этот термин определен выше) дня, следующего за днем заезда потребителя.

**Регистрационная карта** – документ, подтверждающий (при наличии подписей потребителя и представителя исполнителя) заключение между потребителем и исполнителем договора на оказание гостиничных услуг, а также согласие потребителя на соблюдение требований настоящих Правил. (Приложение № 1, к настоящим Правилам).

**Контрольный браслет** – браслет, установленного образца, подтверждающий право Гостя на пользование услугами Гостиницы, в соответствии с выбранным тарифом.

**Служба приема и размещения** — это служба Гостиничного комплекса, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, поселением и выпиской Гостей, и оказанием им дополнительных услуг (далее — СПиР).

**Служба бронирования** – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Гостиничном комплексе.

**Сайт** – официальный общедоступный ресурс в сети Интернет ООО «Виктория», расположенный по адресу: <https://kremterm.com/>.

**Специальные предложения** — скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на услуги Комплекса путем корректировки стоимости услуг.

**Дневное посещение** – дневное посещение Комплекса в период с 08:00 до 23:00 без проживания и питания.

## 1. Общие положения

1.1. Настоящие правила (далее – Правила) разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 г. № 15-ФЗ и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в СПА-Комплексе «Кремниевы Термы» ООО «Виктория» (ИНН: 2377001481, ОГРН 1192375004062), с местом нахождения по адресу: Россия, Краснодарский край, станица Ярославская, улица Ленина, дом 1А, предоставляющее потребителю гостиничные услуги.  
(далее – Гостиница, Комплекс, Исполнитель).

1.2. СПА-Комплекс «Кремниевы термы»: вид гостиницы «Центр отдыха», имеет свидетельство о присвоении гостинице категории по системе классификации «ТРИ ЗВЕЗДЫ»,

регистрационный номер 23/19/1929-2020 от 08 июня 2020 г. со сроком действия до 07 июня 2023 г., выдано аккредитованной организацией ООО «Центр сертификации, классификации и контроля качества».

1.3. Режим работы Комплекса круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Комплекса для проведения ремонтных работ.

1.4. Номерной фонд отеля включает в себя 61 (шестьдесят один) номер различных категорий.

Гостиничные номера подразделяются на следующие категории:

Наименование категории номеров	Количество номеров определенной категории
Высшая «Люкс»	2
Высшая «Студия»	4
Первая категория	55

1.5. Гостиница предназначена для временного проживания физических лиц (потребителей).

1.6. Предельный срок проживания в гостинице для граждан РФ – не устанавливается. Для иностранных граждан в соответствии со сроками, установленными законодательством РФ и/или сроками действия визы, миграционной карты.

1.7. Режим работы гостиницы – круглосуточный. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и уходящих из гостиницы.

1.8. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания гостиницы потребитель может получить в службе приема и размещения гостиницы.

1.9. Информация об исполнителе гостиничных услуг и оказываемых им услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке у службы приема и размещения Гостиницы уголке потребителя) и в каждом номере, предназначенном для проживания и на официальном сайте гостиницы по адресу: <https://kremterm.com/>.

1.10. Телефоны и эл. почта службы бронирования: 8 800 550 46 26, [spa\\_termy@mail.ru](mailto:spa_termy@mail.ru).

1.11. В целях обеспечения безопасности в публичных помещениях гостиницы ведется видеонаблюдение.

1.12. Соблюдение настоящих Правил, Правил поведения на территории Комплекса и иных установленных правил обязательно как для гостей, так и для персонала исполнителя.

## **2. Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования**

2.1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее – заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя. Перечень сведений для осуществления бронирования:

- фамилия, имя, отчество (если последнее имеется) потребителя (гостей);
- контактный номер телефона, адрес эл. почты;
- количество и возраст гостей, которые будут проживать в номере (номерах);
- возраст потребителя, для которого бронируется дополнительное место;
- дата, время заезда и выезда гостя (гостей);
- категория и количество бронируемых номеров Гостиницы.
- перечень бронируемых заранее дополнительных услуг;
- реквизиты (для юридического лица или ИП);

2.2. Бронирование номера через сайт (онлайн-бронирование) Комплекса осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте гостиницы, при наличии таковой.

2.2.1. Размер аванса, вносимого посредством платёжной системы, при онлайн-бронировании через сайт, составляет не более 100% стоимости за весь бронируемый период. При оплате менее 100% суммы, остаток вносится в кассу Исполнителя при заселении в гостиницу.

2.2.2. Аннулирование негарантированной онлайн-брони производит Потребитель, действуя по инструкции из электронного письма о подтверждении бронирования. Аннулирование гарантированного (предоплаченного) бронирования осуществляется по заявлению Потребителя в письменной форме.

2.3. В случае изменения сведений, фиксируемых при осуществлении бронирования, соответствующие данные должны сообщаться потребителем службе бронирования не менее чем за 24 часа до расчетного часа заезда.

2.4. При заключении договора об оказании услуг с заказчиком (юридическое лицо, индивидуальный предприниматель) может быть установлена форма заявки на бронирование.

2.5. Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором исполнитель ожидает потребителя до расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения потребителем или заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее цены номера (доп. места в Номере) за одни сутки;

негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором исполнитель ожидает потребителя до 17 часов дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.6. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования от исполнителя.

2.7. Подтверждение бронирования осуществляется исполнителем в форме счета - подтверждения, содержащего следующие сведения:

- о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе, плательщике);
- о категории (виде) заказанного номера и о его цене;
- об условиях бронирования;
- о сроках проживания в гостинице;
- срок оплаты счета;
- условия отмены бронирования

2.8. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.9. Авансовый платеж при бронировании номера вносится потребителем или заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем счете-подтверждении или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг исполнителя, в сети Интернет.

2.10. В случае, если потребителем (заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным, а просроченный к оплате счет-подтверждение в части цены утрачивает свою правовую силу. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется потребителем (заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.

2.11. При размещении потребителя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.12. Потребитель не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе в момент размещения в гостинице.

2.13. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций до 14.00 часов дня, предшествующего дате заезда. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг исполнителя, могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

2.14. Отказ от бронирования осуществляется путем принятия от потребителя (заказчика, плательщика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от потребителя (заказчика, плательщика).

2.15. Перечень сведений для отказа от бронирования:

- фамилия, имя, отчество (если последнее имеется) потребителя;
- контактный номер телефона, адрес эл. почты;
- количество гостей;
- дата, время заезда и выезда;
- категория номера Гостиницы.

2.16. При наличии технической возможности отказ от бронирования возможен через сайт гостиницы путем заполнения соответствующей формы, установленной на сайте при наличии.

2.17. Условия, порядок и последствия отказа исполнителя в бронировании определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.18. Договором с заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого заказчика.

2.19. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

2.20. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный исполнителем позднее 14.00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда или сроки, указанные в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте исполнителя или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг исполнителя, в сети Интернет, а также сроки, доведенные до сведения потребителя (заказчика) в момент бронирования, либо предусмотренные договором.

2.21. Опозданием потребителя признается заезд потребителем после расчетного часа заезда дня запланированного заезда и до расчетного часа выезда дня, следующего за днем бронирования. При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номеров в размере цены номера за первые сутки.

2.22. Незаездом признается не прибытие потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания потребителей (в службу приема и размещения Гостиницы) до расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.23. При негарантированном бронировании исполнитель ожидает потребителя до 17.00 часов текущего дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.24. При негарантированном бронировании авансовый платеж потребителем (заказчиком) не вносится.

2.25. Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер и сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих правилах и определяются договором с заказчиком.

2.26. При наличии оплаченного предварительного гарантийного бронирования на текущую дату исполнитель гарантирует предоставить потребителю номер в расчетный час заезда. При наличии свободных номеров исполнитель вправе заселить потребителя до расчетного часа заезда, с соблюдением условий о раннем заезде.

2.27. Иные или другие правила, условия, обязательства сторон и последствия при бронировании могут быть установлены в документах (переписке, информации) имеющихся (отправленных) у исполнителя. Совершение исполнителем действий, предусмотренных указанными документами, подтверждает согласие исполнителя с иными условиями бронирования и его обязательство их соблюдать.

2.28. При бронировании или свободном поселении гость выбирает категорию номера, а исполнитель ее подтверждает, не гарантируя конкретный номер комнаты, вид, расположение,

либо этаж. Выбор конкретного номера для заселения, с учетом пожеланий гостя, остается за службой приема и размещения гостиницы.

2.29. Исполнитель не несет ответственность за работу служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

2.30. Для прохода на территорию Комплекса, гость должен предоставить подтверждение бронирования в данном средстве размещения в печатном или электронном виде.

### **3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг**

3.1. Оплата гостиничных услуг, осуществляется в соответствии с расчетным часом, настоящими правилами и прейскурантами, утвержденными исполнителем.

3.2. Прейскуранты составлены на русском языке и размещены в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке службы приема и размещения гостиницы), а также на других ресурсах/носителях исполнителя. Прейскуранты с дополнительными гостиничными услугами, предоставляемыми в номере, размещены в каждом номере.

3.3. Цены, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере и иных факторов, и действующих в течение ограниченного времени. Цена номера для каждого потребителя (заказчика) устанавливается на момент подтверждения бронирования исполнителем гостиничных услуг, согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – при размещении потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения.

3.4. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.5. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, денежные средства, перечисленные по реквизитам, а также пластиковые карты следующих платежных систем: МИР, Visa, Visa Electron, Master Card, Master Card Electronic, Maestro, Union Card. Union Pay.

3.6. При осуществлении расчетов с потребителем (заказчиком) исполнитель выдает потребителю (заказчику) кассовый чек и информационный счет.

3.7. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет гостиницы согласно заключенным с гостиницей договорам.

3.8. В гостинице установлена посуточная и может быть установлена почасовая оплата проживания согласно прейскуранту.

3.9. Расчеты за предоставленные исполнителем дополнительные услуги осуществляются потребителем как наличными денежными средствами, так и по банковским картам, как это предусмотрено в настоящих правилах для оплаты гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты дополнительных услуг, размещена на русском языке в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения Гостиницы).

3.10. Посуточная оплата проживания применяется в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в гостинице является расчетные сутки.

3.10.1. Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания – период с расчетного часа (установленного для заезда) первого дня проживания до 12.00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12.00 часов дня текущих суток до 12.00 часов дня следующих суток.

3.11. Минимальный тариф на проживание – цена номера за сутки, если иное не установлено текущими прейскурантами и решениями Администрации гостиницы.

3.12. Почасовая оплата проживания применяется только в отношении некоторых специальных предложений, когда в условиях оказания услуг по таким специальным предложениям установлена почасовая оплата проживания.

3.13. При посуточной оплате проживания применяются следующие правила:

3.13.1. При раннем заезде (т.е. до начала расчетного часа, установленного для заезда) размещение в гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей

категории, подготовленных к размещению потребителя.

3.13.2. При размещении потребителя с 0.00 часов до установленного расчётного часа дня заезда (12:00) оплата за проживание взимается в размере 50% цены номера за первые сутки проживания. При размещении потребителя с 12.00 часов дня заезда до установленного времени заезда плата за проживание не взимается. Размещение возможно при наличии готовых номеров соответствующей категории.

3.13.3. В случае задержки выезда потребителя в день выезда после расчетного часа оплата проживания осуществляется по следующим расценкам:

3.13.3.1. задержка не более 2 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере 20% от суточной цены номера;

3.13.3.2. задержка от 2 до 8 часов после расчетного часа - оплата за проживание взимается в размере 50% от суточной цены номера;

3.13.3.3. задержка от 8 до 24 часов после расчетного часа выезда – оплата за проживание взимается в размере полной суточной цены номера.

3.13.4. Во всех перечисленных в пунктах 3.13.3.1-3.13.3.3. случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего прейскуранта исполнителя, действующего на день (дату) выезда.

3.13.5. При позднем заезде (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется в полной стоимости суточного проживания.

3.13.6. В случае проживания потребителя в номере 24 часа и менее, плата взимается в размере минимального тарифа – цены номера, независимо от времени фактического нахождения Потребителя в гостинице, если иное не установлено специальными правилами, договором или решением исполнителя.

3.14. Несовершеннолетним физическим лицам (детям) в возрасте до 3 полных лет проживание в гостинице предоставляется без оплаты.

3.15. Детям в возрасте до 3 полных лет по запросу сопровождающих лиц предоставляется дополнительное спальное место (люлька или раскладная кровать) без дополнительной оплаты.

3.16. Возраст несовершеннолетнего физического лица должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

3.17. В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим прейскурантом исполнителя действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания) исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если её установка в номере не предусмотрена.

3.18. При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее, чем за сутки при посуточной оплате. При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю в момент выезда из гостиницы.

3.19. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

3.20. При досрочном выезде, потребитель обязан не менее чем за 24 часа до расчетного часа суток выезда уведомить об этом исполнителя. В случае несвоевременного уведомления о досрочном выезде потребитель несет ответственность в размере стоимости цены номера за 1 (одни) сутки.

3.21. При необходимости продления срока проживания потребитель обязан заявить об этом исполнителю не позднее расчетного часа дня, в котором потребитель должен выехать из гостиницы, и исполнитель, при наличии свободных номеров вправе продлить срок проживания. Оплата продления срока проживания производится потребителем в порядке, установленном выше в настоящих правилах для оплаты гостиничных услуг, и должна быть произведена потребителем не позднее расчетного часа выезда дня, в котором потребитель продлил проживание.

Не продление потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок

и/или не оплата потребителем в порядке, предусмотренном настоящими правилами продления срока проживания – является задержкой выезда потребителя из гостиницы, что дает исполнителю право требовать от потребителя незамедлительного освобождения занимаемого потребителем номера, а так же влечет соответствующие последствия установленные в п. 3.13.3 настоящих правил.

#### **4. Порядок оформления проживания (размещения)**

4.1. Для проживания в гостинице необходимо заключить договор об оказании гостиничных услуг на службе приема и размещения гостиницы (заполнить и подписать регистрационную карту, которая является договором сторон о предоставлении гостиничной услуги Приложение №1 к настоящим Правилам). Выражает согласие на обработку персональных данных, в случае несогласия на обработку персональных данных, гостиница вправе отказать в заселении.

4.2. С согласия потребителя (заказчика) оплата цены номера производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере цены номера за весь срок проживания в гостинице). Согласием потребителя (заказчика) признается подписание потребителем (заказчиком) договора (получение счета, ключей от номера и карты гостя, электронного браслета).

4.3. При оформлении проживания исполнитель выдает потребителю кассовый чек, который так же является подтверждением заключения Договора на оказания гостиничных услуг и контрольный браслет.

4.4. Договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

4.4.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

4.4.2. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

4.4.3. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

4.4.4. паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

4.4.5. паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

4.4.6. документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

4.4.7. разрешения на временное проживание лица без гражданства;

4.4.8. вида на жительство лица без гражданства;

4.4.9. миграционной карты – для иностранных граждан и лиц без гражданства.

4.5. При непредъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

4.6. Для заключения договора об оказании гостиничных услуг, потребитель обязан заполнить Регистрационную карту. При отказе в заполнении Регистрационную карту, исполнитель вправе отказать в оказании гостиничных услуг. Образец Регистрационной карты установлен Приложением № 1 к настоящим правилам.

4.7. При заключении договора об оказании гостиничных услуг, гостю выдается карта гостя, ключ (или) электронный ключ от номера и контрольный браслет.

4.8. Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

- 4.9. Общее количество потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей до 6 полных лет вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.
- 4.10. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице, осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 "Об утверждении 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".
- 4.11. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- 4.12. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документов, удостоверяющих их личность, оформленных в установленном порядке.
- 4.13. Заключение договора об оказании гостиничных услуг с несовершеннолетним гражданином в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется с письменного согласия его законных представителей – родителей (усыновителей, попечителей), оформленного в установленном законом порядке.
- 4.14. Совершеннолетние лица, не являющиеся родителями (усыновителями, опекунами, попечителями) могут проживать в одном номере с несовершеннолетними в случае наличия таких совершеннолетних лиц документального подтверждения полномочий по сопровождению несовершеннолетних, оформленного в установленном законом порядке.
- 4.15. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".
- 4.16. При временном размещении (дневное пребывание) Гость должен оплатить тариф, согласно прейскуранту цен, что также подтверждает заключение договора оказания услуг.

## **5. Порядок предоставления гостиничных услуг**

- 5.1. Качество предоставляемых услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.
- 5.2. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.
- 5.3. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.
- 5.4. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по карте гостя, выдаваемой исполнителем, в которой указываются сроки проживания гостя, и ключу от номера.
- 5.5. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в гостинице не допускается.
- 5.6. Гостиница обеспечивает материально-техническое оснащение номеров, набор предоставленных услуг в соответствии с требованиями, установленными к номерам гостиницы.
- 5.7. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):
- 5.7.1. вызов скорой помощи, других специальных служб;
- 5.7.2. пользование медицинской аптечкой;

- 5.7.3. доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- 5.7.4. побудка к определенному времени;
- 5.7.5. предоставление кипятка;
- 5.7.6. доступ к информационно-телекоммуникационной сети общего доступа Интернет по системе Wi-Fi;
- 5.7.7. иные услуги по усмотрению Исполнителя.
- 5.7.8. замена постельного белья один раз в 3 (трое) суток; уборка не производится в случае, если на двери гостиничного номера вывешена табличка «Не беспокоить».
- 5.7.9. Иные услуги по усмотрению исполнителя.
- 5.8. Исполнитель оказывает дополнительные услуги на территории, в том числе услуги питания, услуги неохраваемой парковки, открытого подогреваемого плавательного бассейна, и иные, перечень, стоимость, порядок пользования и оплаты которых указан в прейскуранте и соответствующих правилах, размещенных в общедоступных местах на территории Гостиницы и официальном сайте исполнителя. Дополнительные услуги предоставляются Гостиницей только с согласия Гостя.
- 5.9. Исполнитель вправе в случае необходимости изменить порядок и место оказания дополнительных услуг, в том числе услуг питания.
- 5.10. Потребители, при заключении договора об оказании гостиничных услуг, соглашаются с использованием в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин, раздевалок) систем видеонаблюдения, в том числе и для онлайн вещания в целях обеспечения безопасности нахождения на территории Гостиницы.
- 5.11. Гости потребителя, по его просьбе, и с уведомлением работника службы приема и размещения гостиницы, могут находиться на территории Гостиницы, при условии предъявления документа, удостоверяющего личность и оплаты стоимости услуги дневного пребывания в соответствии с прейскурантом. Либо в сопровождении администратора службы приёма и размещения ознакомиться с территорией Гостиницы. Ознакомительная экскурсия длится не более 15 (пятнадцати) минут, предоставляется бесплатно и при наличии возможности.
- 5.12. В состав услуг (в цену номера) включен завтрак, он предоставляется потребителю соответствующей организацией общественного питания на территории Комплекса со дня, следующего за датой заезда. Если в состав услуг (в цену номера) включен обед, он предоставляется потребителю соответствующей организацией общественного питания на территории Комплекса в день заезда. Потребитель по желанию может заказать завтрак и (или) обед за дополнительную плату. В день заезда завтрак не предоставляется.
- 5.13. При выезде из гостиницы потребитель обязан сдать номер, карту гостя, браслет и ключ работнику гостиницы, а также произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.
- 5.14. Приёмка номера осуществляется в процессе выезда потребителя.
- 5.15. Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения гостиницы.
- 5.16. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.
- 5.17. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, Правила поведения и проживания и иные установленные правила, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.
- 5.18. Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим прейскурантом.

## **6. Права, обязанности и ответственность исполнителя**

- 6.1. Исполнитель обязуется:
- 6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.
- 6.1.2. Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.
- 6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях

гостиницы.

6.1.4. Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории гостиницы.

6.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей.

6.1.6. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.

6.1.7. Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.

6.1.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предложить потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.

6.1.9. Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений».

6.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

6.1.11. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец – через 3 дня, в номерах высшей категории смену полотенец – через 1 день. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

6.1.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы посетителей, принимать меры по их жалобам.

6.2. Исполнитель имеет право отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить потребителя из гостиницы и выпроводить за территорию гостиницы в случаях нарушения настоящих правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

6.3. Исполнитель не несёт ответственность перед потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля исполнителя.

6.4. Исполнитель не несёт ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне территории Комплекса и у третьих лиц.

6.5. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

6.6. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в номере или ином предназначенном для этого месте.

6.7. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя, при условии, если они были приняты на хранение либо были помещены потребителем в предоставленный ему индивидуальный сейф, независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы.

6.8. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Администрации гостиницы.

6.9. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

6.9.1. потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил своевременно об этом Администрации гостиницы;

6.9.2. утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах – у входа в гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника гостиницы) и пр.;

6.9.3. утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;

6.9.4. утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но по условиям хранения

доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6.10. Сроком хранения вещей потребителя в гостинице является срок проживания данного потребителя в гостинице.

6.11. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются исполнителем в комнату забытых вещей гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение по форме, установленной в Приложении № 2 к настоящим правилам.

6.12. Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем исполнителю контактными данными.

6.13. Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения потребителя и при условии предварительной оплаты потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному потребителем.

6.14. Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев. За хранение забытых вещей плата не взимается.

6.15. По истечении установленного срока хранения, забытые потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами исполнителя. Особые правила хранения и утилизации забытых вещей могут быть установлены гостиницей в специальных правилах.

6.16. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг по общественному питанию.

6.17. Исполнитель не оказывает услуги по хранению транспортного средства, а также не несет ответственность за транспортное средство и ценные вещи, оставленные в транспортном средстве на парковке на территории гостиницы.

## **7. Права, обязанности и ответственность потребителя**

7.1. Потребитель обязан:

7.1.1. Соблюдать порядок проживания в гостинице, предусмотренный настоящими правилами и иными локальными нормативными документами исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом номере.

7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

7.1.3. Уважать права других посетителей гостиницы.

7.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.1.5. Немедленно оповестить службу приема и размещения гостиницы и охрану в случае утраты карты гостя или контрольного браслета.

7.1.6. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы лично или за приглашенное лицо.

7.1.7. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

7.1.8. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.1.9. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками гостиницы их служебных обязанностей.

7.1.10. Соблюдать очередность при оформлении размещения.

7.1.11. Бережно относиться к имуществу гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования гостиницы.

7.1.12. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников гостиницы.

7.2. Потребителю запрещается:

7.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных исполнителем.

7.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя или контрольный браслет.

7.2.3. Курить в номерах и иных помещениях гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.

7.2.4. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

7.2.5. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон средства размещения.

7.2.6. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других посетителей.

7.3. Потребитель вправе:

7.3.1. Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.

7.3.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.

7.3.3. Обращаться к сотрудникам службы приема и размещения гостиницы по вопросам качества оказанных услуг.

7.4. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребитель возмещает гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному исполнителем прейскуранту.

7.5. Гостям запрещено:

- находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Гостиницы;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих, без предварительного согласования с Гостиницей;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 07 (семи) часов утра и после 23 (двадцати трех) часов местного времени;
- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;
- использовать в Гостинице шумовые и осветительные эффекты, лазерные указки и иные подобные приспособления;
- использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.) без предварительного согласования с Гостиницей;
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- производить перепланировку внутренних помещений, фасадов, подъездных дорог;
- переставлять и переносить предметы и иное имущество Комплекса;
- выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах, в иные зоны (пляжные полотенца, тапочки и пр.);
- использовать банные махровые халаты и тапочки в любых зонах Комплекса, кроме номера проживания Гостя, зимнего пляжа и зоны бассейна;
- самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);
- модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;
- производить мойку автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;
- осуществлять видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео- и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях);

- разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определенных администрацией;
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;
- находиться на территории Комплекса в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории бассейнов и зимнего пляжа);
- перегораживать дороги, проезды, пешеходные зоны на территории Комплекса;
- запрещается портить зеленые насаждения, обрывать листья, цветы, портить поливочное оборудование;
- запрещается выброс мусора в местах для этого не отведенных, курение вблизи детских площадок, шум, распитие спиртных напитков, разведение огня;
- запрещается употребление пищи и напитков в зоне бассейна;
- запрещается прыгать в бассейн и купели;

7.6. Исполнитель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Гостиницы в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.6. Пребывание в Гостинице с домашними животными (собаками весом до 3 кг) допускается по предварительному согласованию с Исполнителем и только дляGuestей, проживающих в номерах категории стандарт «Эко-домик». При этом за размещение животных (собак весом до 3 кг) взимается дополнительная плата согласно Прейскуранту исполнителя.

7.8. Курение на территории Комплекса категорически запрещено (включая, но не ограничиваясь, в следующих помещениях: номера, места общего пользования, рестораны, балконы, а также любые помещения и открытые площадки и территории Комплекса). При выявлении факта курения Гость обязан оплатить сбор на проведение химчистки номера (иного любого помещения и территории Комплекса) согласно произведенным затратам, но не менее 5000 (пяти тысяч) рублей.

7.9. На всей территории Комплекса (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления Комплексом и обеспечения безопасности всех Guestей, персонала Комплекса и любых иных лиц, находящихся на территории Комплекса. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Комплекса систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

7.10. Правила посещения ресторана Комплекса: Время работы ресторана с 08.30 до 23.00 часов ежедневно.

- завтрак для Guestей с 8.30 до 10.00 часов.

- обед для Guestей с 13.00 до 15.00 часов.

7.11. Посещение ресторана происходит при наличии контрольного браслета или карты гостя, при отсутствии их администрация ресторана имеет право отказать в рациионе. Посещение одного рацииона происходит разово. Если Гость покинул рациион, повторно услуга не предоставляется.

7.12. При отсутствии Guestя на рациионе, ресторан не предоставляет взамен пропущенного другой, не компенсирует рациион, не выдает ланч-бокс с питанием.

7.13. Администрация ресторана не предоставляет посуду, столовые приборы для личного пользования в номерах.

7.14. В случае боя посуды по вине Guestя, Гость компенсирует полную стоимость разбитой посуды согласно утвержденного размера компенсации ущерба.

7.15. В ресторане Комплекса запрещено:

- находиться без контрольного браслета;
- находиться в купальных костюмах, неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми, халатах (за исключением территории «зимнего пляжа»);
- выносить еду и напитки за пределы ресторанов (вынос возможен только за дополнительную плату согласно Прейскуранту исполнителя);
- вынос посуды, приборов и предметов интерьера;

- посещение ресторана с большими сумками и рюкзаками;
- курение на территории ресторанного комплекса, в том числе электронных сигарет и испаряющих устройств;
- нецензурная лексика, агрессивное поведение по отношению к персоналу и другим гостям ресторана;
- посещение ресторана с животными.

7.16. Гостиница не несет ответственность за причинение ущерба здоровью гостей в случае употребления ими продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы и у третьих лиц.

7.17. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

а) несовершеннолетних в возрасте от 7 до 18 лет — в ночное время (с 22.00 до 06.00);

б) несовершеннолетних в возрасте до 7 лет — круглосуточно;

7.18. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.

## **8. ТРЕБОВАНИЯ ПРОТИВОПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.**

8.1. Во избежание возникновения пожаров запрещается:

- разводить костры на всей территории Гостиницы и территории природоохранной зоны, а также за пределами территории Гостиницы в неустановленных местах;
- хранить в местах отдыха и проживания легковоспламеняющиеся жидкости, горючие газы, взрывчатые вещества;
- пользоваться электроутюгами, электрочайниками и другими электронагревательными приборами без подставок из негорючих материалов;
- оставлять без присмотра включенные электронагревательные приборы; телевизоры, радиоприемники и т.п.;
- вносить изменения в электрическую схему в местах проживания и отдыха, устанавливать дополнительные розетки и светильники, использовать самодельные электронагревательные приборы, электропроводки-временки.
- пользоваться неисправными электроприборами, поврежденными электророзетками, рубильниками, другими электроустановочными изделиями.

8.2. При обнаружении пожара или признаков горения (задымление, запах гари, повышение температуры и т.п.) необходимо:

- известить о пожаре всех лиц, находящихся в месте отдыха и проживания, общественном месте;
- немедленно сообщить об этом по телефонам 101, 112, при этом необходимо назвать свое местонахождение, место возникновения пожара, а также сообщить свою фамилию;
- принять меры по тушению пожара средствами первичного пожаротушения, при отсутствии возможности принятия мер по тушению пожара покинуть место возгорания согласно планам эвакуации и голосовому оповещению о пожаре.

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

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

9.1. Правила пропускного режима на территорию Комплекса установлены администрацией Гостиницы. Въезд и выезд на территорию Комплекса на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

9.2. При прибытии в Комплекс и осуществлении регистрации на стойке СПиР Гость получает контрольный браслет соответствующего цвета, который выполняет роль пропуска для свободного нахождения Гостя на территории СПА-Комплекса. Исполнитель вправе потребовать, а Гость обязан выполнить требование об использовании (ношении) браслета, в противном случае Исполнитель вправе отказать Гостю в оказании услуг на территории Комплекса до момента подтверждения Гостем своего статуса.

9.3. В случае если Гость прибыл в Комплекс на личном автомобиле, транспортное средство может быть размещено на территории автомобильной парковки при условии наличия на ней свободных мест с учетом следующего:

- Исполнитель не несет ответственности за сохранность автомобиля Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами. Комплекс 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 Комплекса, а также у главного входа в здания Комплекса;
- категорически запрещается парковка автотранспортных средств на люках пожарной канализации (гидрантах);
- передвижение Гостей по территории Комплекса на личном автотранспорте запрещено (за исключением времени следования автомобиля до места разгрузки багажа к корпусам А и Б и до места стоянки). При движении автомобиля к месту стоянки скорость движения по территории комплекса не должна превышать 20 км/час.

## **10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ. ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ.**

10.1. В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, гость может решить их со старшим администратором Службы приема и размещения или с вышестоящим руководством гостиницы.

10.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, потребитель вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений». Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны исполнителя и потребителем с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны исполнителя. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 (десяти) дней со дня подачи жалобы.

10.3. Администрация исполнителя принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

10.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация исполнителя и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

10.5. При оказании третьими лицами услуг на территории Гостиничного комплекса, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем в адрес третьих лиц.

10.6. Гостиница не несет ответственности перед Гостем за убыток, ущерб, затраты, расходы и другие поводы для компенсации, возникающие в результате данных Гостем неполных, неверных, неточных, неразборчивых, непоследовательных, неправильно оформленных распоряжений, позднего прибытия или неприбытия, а также по любой другой вине Гостя.

10.7. Гостиница не несет ответственности за вред, причиненный Гостиницей в результате оказания Услуг, в том числе за жизнь и здоровьеGuestей и иных лиц, которым непосредственно будут оказываться Услуги, в связи с невыполнением Гостем обязанности информировать Гостиницу о проблемах со здоровьем.

10.8. Гость несет ответственность за предоставление Гостинице ложной или недостоверной информации. Риск последствий предоставления такой информации в полном объеме несет Гость.

10.9. Несоблюдение настоящих Правил и иных правил установленных на территории Комплекса и мер безопасности поведения (в т.ч. нахождение в месте оказания Услуг в алкогольном, наркотическом опьянении, употребление алкогольных, наркотических веществ во время предоставления Услуг) дает право Исполнителю отказать Гостю в предоставлении Услуг, что влечет за собой утрату права требовать предоставления Услуги.

10.10. Гости 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.

## **11. УСЛОВИЯ И ПОСЛЕДСТВИЯ ОТКАЗА В ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ**

11.1. Гостиница вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор на оказание услуг, осуществить выселение Гостя в случаях нарушения Гостями порядка проживания, установленного настоящими правилами, в том числе, но не ограничиваясь, в случаях:

- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения материального ущерба Гостинице;
- нарушение правил поведения при пользовании бассейном, саунами, спортивными тренажерами;
- нарушение правил пожарной безопасности, установленных настоящими Правилами и законодательством РФ;
- по основаниям, установленным в ст.33 ФЗ от 30.03.1999 г № 52 «О Санитарно-эпидемиологическом благополучии человека». В случае выявления вышеуказанных нарушений составляется акт, в присутствии 2 (двух) представителей совместно с Гостем. В случае отказа от подписи со стороны Гостя акта, об этом делается отметка в специальной графе. Акт фиксации нарушений является уведомлением об одностороннем расторжении договора.

## **12. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ И ГОСТЯ В УСЛОВИЯХ СОХРАНЕНИЯ РИСКОВ РАСПРОСТРАНЕНИЯ COVID-19**

12.1. Комплекс вправе:

- осуществлять размещение Guestей не более 2-х человек в номер, за исключением случаев, когда прибывшие являются сопровождающими лицами или членами одной семьи.

12.2. Комплекс обязуется:

- соблюдать масочный режим персоналом Комплекса;
- обеспечить возможность соблюдения социального дистанцирования на стойках приема и размещения;
- производить влажную уборку с применением дезинфицирующих средств: всех контактных поверхностей в местах общего пользования не реже 1 раза в 2 часа, стойки регистрации - после приема каждого Гостя, помещений общего пользования - не реже 1 раза в 4 часа, общественных туалетов - не реже 1 раза в 2 часа.
- обеспечить установку дозаторов с кожными антисептиками в местах общего пользования;
- производить ежедневную уборку номеров с применением дезинфицирующих средств не реже 1 раза в день в течение всего срока пребывания Гостя;
- производить уборку номеров с применением дезинфицирующих средств, влажную уборку коврового покрытия с применением моющих химических средств, проветривание номера и обеззараживание воздуха;

### 12.3. Гость обязуется:

- соблюдать масочный режим в закрытых помещениях в присутствии других людей, а также при посещении обеденных залов объектов питания;
- соблюдать социальное дистанцирование в публичных зонах и местах общего пользования;
- не препятствовать произведению ежедневной уборки номеров с применением дезинфицирующих средств;
- обеспечить самостоятельное проветривание занимаемого номера каждые 2 часа;
- выполнять рекомендации сотрудников Комплекса по минимизации скопления людей, применению кожных антисептиков для обеспечения гигиены рук;
- соблюдать время предоставления рационов питания, определенное при размещении; в иных случаях воспользоваться альтернативной услугой доставки питания в номер, осуществив предварительный заказ накануне дня фактического оказания услуги.

#### 12.3.1. С 1 по 31 июля 2021 года при заселении в Комплекс предъявлять один из следующих документов (сведений):

- медицинский документ, подтверждающий получение первого или второго компонента вакцины или однокомпонентной вакцины от новой коронавирусной инфекции (COVID-19), либо сертификат профилактической прививки от COVID-19, в том числе из личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг, в электронном виде или на бумажном носителе;
- медицинский документ, подтверждающий отрицательный результат лабораторного исследования материала на новую коронавирусную инфекцию (COVID-19) методом полимеразной цепной реакции (ПЦР), выданный не ранее чем за три календарных дня до заселения (размещения);
- медицинский документ о перенесённом заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), либо сертификат о перенесенном заболевании COVID-19 из личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг (для лиц, со дня выздоровления которых прошло не более шести месяцев до вселения (размещения)) в электронном виде или на бумажном носителе;
- иметь в наличии в мобильном приложении "Путешествую без COVID-19" полученные не ранее чем за три календарных дня до заселения (размещения) отрицательные результаты исследования на COVID-19 методом полимеразной цепной реакции (ПЦР) (для граждан государств - членов Евразийского экономического союза, которые въезжают в Российскую Федерацию из Республики Армения, Республики Белоруссия и Киргизской Республики через воздушные пункты пропуска через государственную границу Российской Федерации, определенные Правительством Российской Федерации).

#### 12.3.2. С 1 августа 2021 года до особого указания при заселении в Комплекс предъявлять один из следующих документов (сведений):

- медицинский документ, подтверждающий получение первого или второго компонента вакцины или однокомпонентной вакцины от новой коронавирусной инфекции (COVID-19), либо сертификат профилактической прививки от COVID-19, в том числе из личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг, в электронном виде или на бумажном носителе;
- медицинский документ, подтверждающий отрицательный результат лабораторного исследования материала на новую коронавирусную инфекцию (COVID-19) методом полимеразной цепной реакции (ПЦР), выданный не ранее чем за три календарных дня до заселения (размещения) (для лиц, представивших документы, подтверждающие отвод от иммунизации по медицинским показаниям в отношении профилактических прививок против новой коронавирусной инфекции (COVID-19), а также лиц в возрасте не старше 18 лет);
- медицинский документ о перенесённом заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), либо сертификат о перенесенном заболевании COVID-19 из личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг (для лиц, со дня выздоровления которых прошло не более шести месяцев до вселения (размещения)) в электронном виде или на бумажном носителе;
- медицинский документ, подтверждающий отрицательный результат лабораторного

исследования материала на новую коронавирусную инфекцию (COVID-19) методом полимеразной цепной реакции (ПЦР), выданного не ранее чем за три календарных дня до заселения (размещения), и добровольного согласия на прохождение в установленном порядке вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в течение трех дней со дня заселения (размещения) (для лиц, не представивших документы, подтверждающие отвод от иммунизации по медицинским показаниям в отношении профилактических прививок против новой коронавирусной инфекции (COVID-19))

- иметь в наличии в мобильном приложении "Путешествую без COVID-19" полученные не ранее чем за три календарных дня до вселения (размещения) отрицательные результаты исследования на COVID-19 методом полимеразной цепной реакции (ПЦР) (для граждан государств - членов Евразийского экономического союза, которые въезжают в Российскую Федерацию из Республики Армения, Республики Белоруссия и Киргизской Республики через воздушные пункты пропуска через государственную границу Российской Федерации, определенные Правительством Российской Федерации, представивших документы, подтверждающие отвод от иммунизации по медицинским показаниям в отношении профилактических прививок против новой коронавирусной инфекции (COVID-19), либо в возрасте не старше 18 лет).

12.4. Действие подпунктов 12.3.1, 12.3.2 не распространяется на детей в возрасте до 14 лет включительно.

12.5. Гость несет ответственность за достоверность сведений, в том числе содержащихся в документах, предоставляемых им при заселении в Комплекс. В случае выявления факта предоставления недостоверных/ поддельных документов, указанных в пунктах 12.3.1 и 12.3.2 настоящих Правил, Гость несет ответственность в порядке, установленном действующим законодательством.

### **Перечень служб Комплекса и режим их работы**

<b>Наименование подразделения</b>	<b>Режим работы</b>
Служба приёма и размещения	Круглосуточно
Слесарь-сантехник	Круглосуточно
Электромонтёр по ремонту и обслуживанию электрооборудования	Круглосуточно
Служба бронирования	Круглосуточно
Служба горничных	Круглосуточно
СПА-Центр	Ежедневно с 08:00 до 20:00
Прачечная	Ежедневно с 08:00 до 20:00
Рум-сервис	Ежедневно с 08:30 до 23:00

Приложение №2  
к Правилам проживания и предоставления  
гостиничных услуг СПА-Комплекса «Кремниевы термы»

ПРИЕМО-СДАТОЧНЫЙ АКТ № \_\_\_\_\_  
от " \_\_ " \_\_\_\_\_ г.

на вещи, забытые гостями \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

указать дату и место, где обнаружены вещи

\_\_\_\_\_

(номер, иное место)

Номер гостиницы \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

Наименование организации \_\_\_\_\_

№ п/п	Наименование вещей и других ценностей	Вид упаковки	Описание и отличительные признаки вещей

Примечание. При наличии денег, ценных бумаг указывается их сумма (прописью).

Сдал: \_\_\_\_\_  
(должность и подпись)

Принял: \_\_\_\_\_  
(должность и подпись)

Передача вещей на склад для хранения:

Сдал: \_\_\_\_\_  
(должность и подпись)

Принял: \_\_\_\_\_  
(должность и подпись)

" \_\_ " \_\_\_\_\_ г.

Указанные в приеме-сдаточном акте вещи  
получил: \_\_\_\_\_  
(подпись владельца вещей)