**ПРАВИЛА КОМПЛЕКСА «КРИСТИ»**

*редакция от 15.04.2024 года*

Правила комплекса **«КРИСТИ»** (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 № 109-ФЗ; «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утверждённых Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 года; «Порядка осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» утверждённого 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, а также в соответствии с локальными актами Общества с ограниченной ответственностью «**ОТЕЛИ «КРИСТИ**».

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 хранятся в кабинете Генерального директора Общества с ограниченной ответственностью «**ОТЕЛИ «КРИСТИ**», размещены на стойке приёма и размещения Комплекса, а также опубликованы на официальном сайте Комплекса - **https://www.christiehotels.com/.**

Правила являются локальным актом Общества с ограниченной ответственностью «**ОТЕЛИ «КРИСТИ**» и имеют большую юридическую силу, чем любые другие локальные акты Общества, Договоры (в том числе Дополнительные соглашения и Приложения к ним), содержащие положения схожие с положениями настоящих Правил, Приказы, Служебные записки, а также любые иные, не предусмотренные настоящим пунктом, внутренние документы Общества с ограниченной ответственностью «**ОТЕЛИ «КРИСТИ**», 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 (планирующих заключение) любых договоров на предоставление услуг 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 отель "КРИСТИ" / "CHRISTIE HOTEL" согласно свидетельству о присвоении гостинице категории № 77-АА43-550003986-2022 от 23.05.2022 года, расположенный по адресу: 296550, Республика Крым, м.р-н Сакский, с.п. Штормовское, с. Штормовое, тер. Нептун Лодочный Кооператив, ул. Морская, д. 10.

**Администрация комплекса** - общество с ограниченной ответственностью «**ОТЕЛИ «КРИСТИ**» (ОГРН1149102038095, ИНН 9110001638, КПП910701001, адрес юридического лица и почтовый адрес: 296550 Республика Крым, Сакский район, с. Штормовое, территория Нептун лодочный кооператив, ул. Морская дом 10), 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** - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения, услуг питания и иных основных и дополнительных услуг, оказываемых на территории Комплекса.

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 часов 00 минут каждого текущего дня по местному времени.

**Время выезда (расчетный час)** - 12 часов 00 минут 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 группы Гостей, не превышающем 9 Гостей 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 Администрации Комплекса и/или его аффилированным лицам и расположенный по доменному адресу - **https://www.christiehotels.com/**.

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. Комплекс принимает заявки на бронирование любым из нижеперечисленных способов:
* путем принятия обращений по телефонам: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* путем принятия заявок, размещенных в специальной форме бронирования на официальном сайте Комплекса;
* путем принятия обращений по адресам электронной почты \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_;
* путем принятия личных обращений на стойке приема и размещения Комплекса.
	1. 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 раздельных); условия по вопросам питания Гостей с указанием типа питания в отношении каждого из Гостей; дополнительную информацию на усмотрение Заказчика / Гостя.
	2. 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.
	3. 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.
	4. В случае отсутствия свободных номеров запрашиваемой категории на указанную в заявке на бронирование дату Комплекс вправе отказать Заказчику / Гостю в бронировании номеров.
	5. 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.
1. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ
	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. 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 № 3073-У «Об осуществлении наличных расчетов» от 07.10.2013 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).
	1. Заказчик / Гость может произвести оплату одним из следующих способов:
		1. При заезде без предварительного бронирования услуг - оплата услуг на стойке приема и размещения Комплекса.
		2. При заезде с предварительным бронированием услуг - оплата на основании платежного документа (счет, счет-договор и т.д.) и/или по ссылке на форму электронной оплаты и/или через модуль бронирования, размещенный на официальном сайте Комплекса.
	2. Сроки оплаты услуг Комплекса определяются договорами, заключенными Заказчиком с Администрацией Комплекса.
	3. 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.
	4. Администрация Комплекса не применяет негарантированное бронирование, в связи с чем, в случае нарушения Заказчиком условий и сроков оплату услуг Комплекса, Администрация Комплекса в одностороннем порядке аннулирует бронирование в момент истечение срока на оплату Услуг Комплекса.
	5. Предоставление Заказчику / Гостю документов, подтверждающих проживание / оказание услуг (Акт оказанных услуг / Справка об оказанных услугах), 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 обязуются 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.
	6. 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.
	7. 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.
	8. 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.
	9. Стоимость услуг Комплекса становиться 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 оплаты услуг Комплекса, в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами и/или Договорами, заключенными на оказание услуг Комплекса.
	10. В случае не соблюдения всех условий, определенных в п. 2.11 настоящих Правил, получение Комплексом заявки на бронирование от Заказчика / Гостя не становиться основанием для фиксации стоимости услуг Комплекса.
	11. 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.
1. ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ И АННУЛИРОВАНИЕ ЗАЯВОК НА БРОНИРОВАНИЕ
	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.
	2. В случае необходимости внесения изменений и дополнений в подтвержденные заявки Заказчик / Гость в письменном виде направляет такие изменения Администрации Комплекса за 7 (семь) календарных дней до даты заезда. Изменения и дополнения в забронированных услугах считаются принятыми только с письменного согласия Администрации Комплекса.
	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.
	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.
	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.

* 1. Заказчик / Гость имеет право аннулировать заявку на бронирование (отказ от услуг Комплекса). В случае своевременного аннулирования заявки Администрация Комплекса осуществляет возврат 100 % уплаченной суммы.
	2. Своевременным отказом от забронированных услуг считается отказ Заказчика / Гостя, о котором последний надлежащим образом уведомил Администрацию Комплекса не позднее, чем за 7 (семь) 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.

Семидневный 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 гостиничных суток проживания Гостя по забронированному тарифу.

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.

* 1. 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 100 % стоимости услуг за одни гостиничные сутки в каждом номере.
	2. Заказчик / Гость имеет право в любой момент, до начала оказания услуги, отказаться от предоставления дополнительных гостиничных 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 своевременной оказание таких услуг.
	3. 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 размере 100 % стоимости услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в каждом номере и аннулировать заявку на бронирование по наступлению расчетного часа дня, следующего за днем заезда Заказчика / Гостя.
	4. Администрация комплекса не несет ответственности за одностороннее аннулирования заявки Заказчика / Гостя в случаях, предусмотренных п. 2.6 и 3.10 и настоящих Правил в связи с тем, что односторонний отказ совершен по причини ненадлежащего исполнения обязательств Заказчика / Гостя.
	5. 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 размере 100 % стоимости услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в каждом номере.
	6. 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 удержатькомпенсацию за фактический простой забронированных номеров (компенсация расходов на подготовку к оказанию услуг) в размере 100 % стоимости услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в каждом номере.
	7. При проживании Гостя менее 1 (одних) гостиничных суток оплата услуг Комплекса производится в размере 100 % стоимости услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в каждом номере.
	8. 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.
	9. 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 его получения Заказчиком / Гостем.
1. **ПРАВИЛА ЗАЕЗДА В КОМПЛЕКС**
	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 убывающих Гостей.
	2. Комплекс предназначен для временного проживания Гостей.
	3. Минимальный предельный срок пребывания на территории Комплекса для Гостей - не менее одних гостиничных суток. Максимально предельный срок пребывания на территории Комплекса для Гостей - не устанавливается (за исключением случаев, когда такой срок определен условиями специальных программ и/или акционных предложений и/или миграционным законодательством Российской Федерации).
	4. Основанием для заезда и временного проживания Гостя является подписание Регистрационной карты. Регистрационная карта оформляется на каждого из Гостей и подписывается каждым из Гостей (в отношении несовершеннолетних лиц подписание осуществляется родителями, законными представителями опекунами) в момент фактического заселения в Комплекс.
	5. После подписания Гостем Регистрационной карты, Администрация Комплекса выдает Гостю ключ от номера и карту на полотенце. Ключ от номера выдается на каждого из Гостей, в том числе на несовершеннолетних лиц. Карта на полотенце выдается на каждого из Гостей, в том числе на несовершеннолетних лиц.
	6. Заселение в Комплекс осуществляется только при условии предъявления Гостем 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.
	7. С целью поселения каждый из Гостей предоставляет Администрации Комплекса документ удостоверяющий личность Гостя, в том числе:
* паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
* паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
* паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
* временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
* паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерацией в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
* документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерацией в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
* разрешение на временное проживание лица без гражданства;
* вид на жительство лица без гражданства.
	1. Заселение в Комплекс несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствии нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).
	2. 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).
	3. Заселение в Комплекс Гостей, 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 Гостем требований в части предоставления документов, необходимых для осуществления заселения в Комплекс, Администрация Комплекса отказывает Гостю в поселении по причинам, не зависящим от Администрации Комплекса.
	4. Комплексом могут быть предусмотрены иные (дополнительные) документы, предоставление которых является обязательным для получения отдельных услуг.
	5. 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.
	6. 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).
	7. 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 Постановление 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).
	8. 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.
	9. 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](http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_365222/e9d581e7e11d7901295efd89c869ae044dd3d20f/#dst100033) № 115-ФЗ от 25.07.2002 года или международными договорами Российской Федерации.
	10. Постановка на учет временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина осуществляется на срок, не превышающий срока действия разрешения на временное проживание.
	11. 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.
	12. Поселение в Комплекс лиц без гражданства осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные для поселения в Комплекс иностранных граждан.
	13. 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.
	14. Уведомление об убытии иностранного гражданина из Комплекса должно быть подано Администраций 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.
	15. 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.
	16. На территории Комплекса предусмотрена возможность оказания услуг раннего заезда и позднего выезда на следующих условиях:
		1. При выезде Гостя позднее расчетного часа дня выезда взимается дополнительная оплата в размере 100 % стоимости одних суток размещения согласно категории номера;
		2. В случае заезда Гостя ранее 02 часов 59 минут дня заезда взимается дополнительно оплата в размере 100 % стоимости одних суток размещения согласно категории номера;
		3. В случае заезда Гостя с 03 часов 00 минут и до времени заезда дня заезда взимается дополнительно оплата в размере 50 % стоимости одних суток размещения согласно категории номера.
		4. Расчет стоимости услуг раннего заезда и позднего выезда осуществляется согласно оплаченной стоимости номера в соответствии с заявкой на бронирование Заказчика / Гостя.
	17. 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.
	18. 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.
	19. 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.
	20. Дети до 4 (четырех) лет включительно бесплатно размещаются в номере своих родителей (законных представителей) без предоставления дополнительного места. Положения настоящего пункта применяются к любой категории номеров Комплекса.
	21. 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.
	22. 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.
	23. Размещение Гостей с животными на территории Комплекса допускается только при условии предварительного согласования с Администрацией Комплекса и на следующих условиях:
* Гости прибывшие в Комплекс с домашними животными содержат их в своём номере за отдельную плату;
* разрешается размещение Гостей с домашними животными (собаки, кошки) весом до 5 килограмм;
* не допускается размещение с экзотическими домашними животными;
* владельцы домашнего животного обязаны предъявить паспорт животного с отметками о сделанных прививках, иметь при себе необходимые для содержания животного посуду, подстилку, одноразовые пеленки, поводок;
* выгул собак на территории Комплекса запрещен;
* пребывание животных на территории Комплекса разрешается только в присутствии хозяина (в т.ч. в номере), на поводке;
* хозяин животного несет полную материальную ответственность за действия своего питомца, в т.ч. за порчу имущества Комплекса, причинение вреда здоровью и имуществу Гостей Комплекса, а также за нарушение режима сна и отдыха других Гостей Комплекса.
	1. 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.
1. **ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПИТАНИЯ**
	1. На территории Комплекса предусмотрены следующие типы питания: «завтрак». Питание может быть организовано в форме «шведская линия» или «по меню», в зависимости от количества Гостей, предварительно оплативших услуги питания.
	2. Питание осуществляется в следующее время: завтрак – с 08 часов 00 минут до 11 часов 00 минут.
	3. 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.
	4. 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. Запрещено приносить и употреблять в местах общественного питания на территории Комплекса алкогольные и алкоголе содержащие напитки, приобретенные не на территории Комплекса.
	6. Нахождение в местах общественного питания, расположенных на территории Комплекса, в халатах, купальниках, нижнем белье, а также в другой форме одежды, предусмотренной для посещения зоны пляжа, не допускается.
	7. По желанию родителей (законных представителей) детям до 4 (четырех) лет включительно питание предоставляется бесплатно, питание детей в возрасте от 5-ти лет осуществляется за дополнительную плату по установленному тарифу.
	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.
2. **ПРАВИЛА ДНЕВНОГО ПОСЕЩЕНИЯ**
	1. На территории Комплекса предусмотрена возможность частичного использования инфраструктуры, без бронирования и оплаты временного проживания в номерах (далее по тексту – Дневное посещение).
	2. Стоимость услуг Дневного посещения, а также условия получения отдельных видов дополнительных услуг определяется в соответствии с тарифами на Дневное посещение, утвержденными на территории Комплекса.
	3. В рамках тарифа на Дневное посещение предусмотрено оказание следующего перечня услуг: услуги беспроводного Интернета Wi-Fi; услуги аниматоров (согласно программе Комплекса); посещение развлекательных и концертных программ Комплекса; посещение зоны пляжа; посещение зон отдыха не территории Комплекса.
	4. Для получения права на Дневное посещение, Гость обращается на стойку приема и размещения Комплекса. Основанием для предоставления права на Дневное посещение является подписание Гостем Анкеты, по установленной Администрацией Комплекса форме, и оплата Дневного посещения по утвержденным тарифам.
	5. После подписания Анкеты Гостем и оплаты 100 % стоимости тарифа Дневного посещения, Администрация Комплекса выдает Гостю специальную ключ от номера и карту на полотенце.
	6. Нахождение на территории Комплекса в рамках тарифа Дневного посещения возможно только до 23 часов 00 минут по местному времени. Нахождение Гостей по тарифу на Дневное помещение на территории Комплекса в ночное время не допускается. Гости, находящиеся на территории Комплекса после 23 часов 00 минут, должны произвести оформление заезда на стойке приема и размещения, в противном случае Администрация Комплекса имеет право требовать Гостя покинуть территорию Комплекса.
3. **ПРАВИЛА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**
	1. Гость, проживающий на территории Комплекса имеет право пригласить в свой номер Посетителей, при этом, количество посетителей в номере не может превышать предельной вместимости номера, установленной Администрацией Комплекса.
	2. Посетители имеют право безвозмездно находится в номере Гостя, однако, возможность пользования территорией и инфраструктурой Комплекса для Посетителей предоставляется только при условии оплаты стоимости тарифа Дневного посещения.
	3. Гость, пригласив Посетителя в гостиничный номер, берет на себя ответственность за свою личную безопасность (сохранность жизни и здоровья), сохранность своего имущества, а также за расходы, связанные с пребыванием Посетителя в номере Гостя.
	4. Нахождение Посетителей на территории Комплекса возможно только до 23 часов 00 минут по местному времени. Нахождение Посетителей на территории Комплекса в ночное время не допускается. Посетители, находящиеся на территории Комплекса после 23 часов 00 минут, должны произвести оформление заезда на стойке приема и размещения. При этом:
		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;
		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.
	5. Поселение посетителя, независимо от его условий, осуществляться в строгом соответствии с разделом 4 настоящих Правил.
	6. Администрация Комплекса имеет право отказать Посетителю в размещении, как в отдельном номере, так и путем предоставления дополнительного места в номере Гостя, пригласившего Посетителя.
4. **ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ПАРКОВКЕ**
	1. Правила пропускного режима на территорию Комплекса установлены настоящими Правилами, а также иными локальными актами, действующими на территории Комплекса. Въезд и выезд на территорию Комплекса на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.
	2. Администрацией Комплекса может быть ограничен доступ Гостя в отдельные локации и помещения. Такие локации и помещения обозначаются надпись «STAFF ONLY / ТОЛЬКО ДЛЯ ПЕРСОНАЛА».
	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 7 парковочных мест, при этом 1 парковочное место являются специальным, предназначенным для пользования инвалидами I и II группы.
	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).
	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.
	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.
	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 отдельным локальным актом, информация о котором публикуется на официальном сайте Комплекса.
	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 не предоставления таких документов в предоставлении льготных условий парковки может быть отказано.
	9. При движении автомобиля к месту временного размещения (парковки) скорость движения по территории Комплекса не должна превышать 10 км/час.
5. **ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**
	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.
	2. Гости и Посетители, находящиеся на территории Комплекса, обязаны соблюдать следующие правила:
* не оставлять номер открытым;
* не оставлять личные вещи без присмотра;
* не оставлять ключ в замке номера;
* при уходе из номера выключать свет, телевизор, и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны;
* немедленно информировать Администрацию Комплекса в случае утери ключ от номера, карточки на пользование полотенцами;
* 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.
	1. Гостям запрещено:
		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;
		2. осуществление перестановки имущества Комплекса (в том числе перестановки мебели в номерах и местах общего пользования);
		3. мойка автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;
		4. ходить по клумбам и газонам, разводить костры и устраивать зоны для пикников на территории Комплекса;
		5. ведение профессиональной фото-видеосъёмки (для печатных изданий и теле-, радиопрограмм) без согласования с Администрацией Комплекса;
		6. оставлять посторонних в номере в свое отсутствие, а также передавать карту Гостя третьим лицам;
		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, запрещённые к свободному обороту;
		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. пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере;
		10. иные ограничения могут быть предусмотрены в тексте настоящих Правил, а также в тексте локальных документов и актов Комплекса, составленных в соответствии с настоящими Правилами.
	2. 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.
	3. 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.
	4. Администрация Комплекса, по своему усмотрению и под свою ответственность, вправе привлекать третьих лиц для оказания дополнительных услуг.
1. **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**
	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.
	2. Во всем остальном, что не прописано в настоящих Правилах стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с настоящими Правилами иными локальными актами Комплекса.
	3. При оказании третьими лицами услуг на территории Комплекса, все претензии по поводу качества оказания данных услуг, предъявляются Гостем непосредственно в адрес третьих лиц.
	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.
	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.
	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.
	7. Гость самостоятельно несет ответственность за сохранность своей жизни, здоровья и имущества во время нахождения на территории Комплекса, за исключением случае, прямо предусмотренных по тексту настоящих Правил.
	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.
	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. 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.
	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).

* 1. 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.

* 1. 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 от номера и карту на полотенца, а также иное имущество Комплекса, находящееся в распоряжении Гостя.
	2. 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 специальном помещении.
	3. 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.

* 1. 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.
	2. 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.
	3. 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.
	4. 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.
1. **ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**
	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.
	2. Администрация Комплекса осуществляет обработку персональных данных Гостей / Посетителей / Потенциальных Гостей на основании уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.
	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 Договор на оказание услуг Комплекса, должен предоставить Администрации Комплекса право осуществлять обработку своих персональных данных.
	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 путем проставления соответствующей отметки на Регистрационной карте при поселении в Комплекс.
	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).
	6. Обработка персональных данных ограничивается достижением конкретных, заранее определенных Администрацией Комплекса и законных целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных. Целью обработки персональных данных является предоставление Гостю услуг Комплекса, в том числе, осуществление пропускного режима на территории Комплекса, осуществление бронирования услуг Комплекса по заявке Гостя и/или предоставление Гостю информации об услугах Комплекса, в том числе, существующих и тех, которые будут оказываться на территории Комплекса в будущем (рекламное и маркетинговое информирования о специальных предложениях, акционных программах и тарифах, событиях, мероприятиях, выступлениях и иных активностях, проходящих на территории Комплекса).
	7. Для достижения целей обработки персональных данных, определённых по тексту настоящих Правил, Администрация Комплекса осуществляет обработку следующих персональных данных Гостей / Посетителей / Потенциальных Гостей: фамилия, имя, отчество; пол; гражданство; дата и место рождения; адрес регистрации и временного проживания; реквизиты документа, удостоверяющего личность; срок и условия проживания в Комплексе; контактный номер телефона и адрес электронной почты; изображения (фотографии); семейное положение, наличие детей, родственные связи; данные о регистрации брака; замещаемая должность; номер расчетного счета и иные реквизиты банковских и иных счетов; иных персональных данных, предоставляемых Гостем / Посетителем / Потенциальным Гостем Администрации Комплекса.
	8. Администрация Комплекса не осуществляет обработку специальных категорий персональных данных, касающихся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, интимной жизни, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.
	9. Под действиями связанными с обработкой персональных данных, по тексту настоящих Правил, понимаются следующие действия предусмотренные законодательством Российской Федерации: сбор; запись; систематизацию; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); извлечение; использование; передача (распространение, предоставление, доступ); обезличивание; блокирование; удаление; уничтожение.
	10. Предоставляя свои персональные данные, Гость / Посетитель / Потенциальный Гость подтверждает их достоверность и действительность.
	11. Администрация Комплекса, без согласия субъекта персональных данных, предоставляет (сообщает) персональные данные Гостя по запросам адвокатов, налоговых, правоохранительных, судебных органов, а также в иных случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. В остальных случаях Администрация Комплекса имеет право передать третьим лицам персональные данные субъекта персональных данных, только с его письменного согласия, оформленного в соответствии с требованиями, предусмотренными положениями Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года.
	12. Администрация Комплекса осуществляет хранение персональных данных в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требует каждая цель обработки персональных данных. Персональные данные на бумажных носителях хранятся у Администрации Комплекса в течение сроков хранения документов, для которых эти сроки предусмотрены законодательством об архивном деле в РФ (Федеральный закон № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2004 года). Срок хранения персональных данных, обрабатываемых в информационных системах персональных данных, соответствует сроку хранения персональных данных на бумажных носителях.
	13. 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.
2. **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**
	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.
	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).
	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.
	4. В случая 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.

Под изоляцией в рамках настоящих Правил понимаются любые факты появления Гостя в общественных зонах Комплекса. 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.

* 1. 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;
* доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
* предоставление услуги утренней побудки (по требованию);
* уборка номеров 1 раз в 3 дня;
* смена постельного белья 1 раз в 3 дня;
* смена использованных полотенец 1 раз в 3 дня;
* замена туалетных принадлежностей по мере использования;
* услуги прачечной / химчистки (по требованию и при наличии технической возможности);
* пользование гладильной комнатой / гладильной доской и утюгом;
* 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;
* бронирование билетов на различные виды транспорта;
* бронирование туристических услуг;
* 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 зоны пляжа;
* посещение зон отдыха на территории Комплекса;
* организация круглосуточного обслуживания в номере.