

Гостиничный комплекс
«Garden Hills» 3*
«Гарден Хиллс» 3*



УТВЕРЖДАЮ
Индивидуальный предприниматель

Милов Антон Сергеевич
_____ Милов А.С..

«01» января 2025 г.

ПРАВИЛА пребывания и предоставления гостиничных услуг ИП Милов А.С. в Гостиничном комплексе «Гарден Хиллс» 3*

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила регулируют отношения между физическими лицами – потребителями и юридическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги (далее по тексту именуемыми как «Гостями», «посетителями») и исполнителем ИП Милов А.С.- Гостиничным комплексом «Гарден Хиллс» 3*, расположенным по адресу г.Сочи, ул. Каммунальная, 41А с1 (далее по тексту именуемым как «Отель», «ГК» «Гостиничный комплекс», «Исполнитель»). Настоящие Правила призваны обеспечить должные условия комфорта, безопасности и пребывания на территории ГК регулируют отношения по предоставлению услуг проживания, питания посетителей ГК.

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями Гражданского кодекса РФ, ФЗ «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации» от 24 ноября 1996 года №132-ФЗ, Постановления Правительства РФ от 27.12.2024 № 1952 «Об утверждении Правил классификации средств размещения и Правил формирования и ведения единого реестра объектов классификации в сфере туристской индустрии» и требованиям к ним, Закона РФ от 7 февраля 1992 г. N 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 12.07.2024 N 176-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации, отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», а также другими нормативными актами, действующими на территории Российской Федерации и региона, действующими на территории Российской Федерации на момент оказания услуги.

1.3. Информация о контролирующих организациях находится в службе приема и размещения.

2. Предоставление услуг и режим работы	2.1. Гостиничный комплекс, руководствуясь настоящими Правилами, предоставляет Гостю гостиничные, и иные услуги в соответствии с оформлением договора о возмездном оказании гостиничных услуг. 2.2. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Гостиничного комплекса размещается на информационной вывеске у главного входа в Гостиничный комплекс. 2.3. Оформление заезда и выезда Гостя в Гостиничный комплекс осуществляется круглосуточно.
3. Расчетный час и время заезда	3.1. Расчетный час - 12:00. Время заезда с 15:00.
4. Безопасность	4.1. Обеспечение безопасности Гостя является неотъемлемой частью обслуживания в Гостиничном комплексе. 4.2. Запрещено передавать другим лицам ключ от номера. В случае утери или поломки ключа от номера, Гостю необходимо немедленно обратиться в службу приема и размещения к администратору, где, предъявив документ, удостоверяющий личность, Гость может получить новый ключ. 4.3. По любым вопросам безопасности, в круглосуточном режиме можно связаться со специалистом службы внутреннего контроля (подразделение, обеспечивающее безопасность ГК) – <u>+7 928 271-60-95</u>
5. Видеонаблюдение	5.1. Территория ГК, входы на объекты, внутренние лестницы, коридоры и холлы, залы ресторанов, бассейн, зоны рецепции контролируются видеокамерами. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности Гостей, их имущества и имущества Гостиничного комплекса. 5.2. Информация из архива Системы видеонаблюдения представляется только по запросу правоохранительных органов. 5.3. Некоторые камеры видеонаблюдения имеют встроенную функцию звукозаписи.
6. Порядок оформления проживания в Гостиничном комплексе, размещение детей	6.1. Размещение Гостя в Гостиничном комплексе осуществляется при внесении 100% предоплаты за весь период проживания в Гостиничном комплексе, а также после заключения договора на предоставление услуг при предоставлении работнику службы приёма и размещения документов, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке: • для граждан Российской Федерации - паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющую личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- для лица, не достигшего 14-летнего возраста – свидетельство о рождении;
- для лиц, постоянно проживающих за пределами территории Российской Федерации - паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- для иностранцев - паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного Федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим, миграционная карта;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.
- Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельство о рождении этих несовершеннолетних.
- Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

6.2. При отсутствии вышеуказанных документов работник службы приёма и размещения вправе отказать в поселении.

6.3. Администратор службы приема и размещения комплекса вправе сделать копию предоставленных документов для постановки на миграционный учет прибывших граждан и для регистрации граждан РФ.

6.4. При оформлении проживания в ГК администратор службы размещения выдает регистрационную карту гостя, а Гость, непосредственно проживающий в ГК, ставит свою подпись на регистрационной карте, что подтверждает заключение договора-оферты на оказание услуг. При отказе гостя от заключения

	договора на оказание услуг ГК, сотрудники службы приема и размещения вправе отказать данному гостю в предоставлении услуг. 6.5. В соответствии с действующим законодательством размещение производится на срок, указанный в заявках, а для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты. 6.6. Общее количество человек, поселяющихся в номер не должно превышать максимальную вместимость номера. Для стандартных номеров с видом на море не более двух человек, для стандартных номеров с видом на горы не более трёх человек, Подготовка номера для дополнительного размещения 3-го или 4-го человека осуществляется по факту заезда гостя в ГК. 6.7. За проживание и питание в Гостиничном комплексе детей до 6 лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать). 6.8. За проживание и питание в Гостиничном комплексе детей от 6 до 12 лет включительно взимается плата согласно действующего в Гостиничном комплексе Прейскуранта (при этом предоставляется дополнительное место). 6.9. За проживание и питание в Гостиничном комплексе детей от 12 лет взимается плата согласно действующего в Гостиничном комплексе Прейскуранта на взрослого. 6.10. В Гостиничном комплексе запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. 6.11. В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства. 6.12. В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц не достигших 18-ти летнего возраста и лиц достигших 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае: 1. С письменного нотариально заверенного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя; 2. С письменного разрешения органа опеки и попечительства.
7. Депозит	7.1. При поселении Гость имеет право внести депозит на личный счет наличными деньгами или кредитной картой
8. Правила противопожарного режима и правила безопасного	8.1. В номерах запрещено использование личных электрических тройников и удлинителей, а так же электроприборов, в том числе нагревательных (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера.

поведения на объектах гостиничного комплекса	8.2. Запрещено использование пиротехнических средств на всей территории Гостиничного комплекса. 8.3. Запрещено, без согласования с уполномоченными сотрудниками ГК , входить в административные, технологические и служебные помещения и другие помещения, в которые администрация ограничивает вход посторонних. 8.4. Запрещено применение на объектах Гостиничного комплекса открытого огня. 8.5. В случае обнаружения возгорания или задымления, необходимо немедленно сообщить об этом любому сотруднику гостиничного комплекса. 8.6. Курение на объектах и территории гостиничного комплекса (номерной фонд, рестораны, лобби бар, бассейн и т.д.) запрещено. Курение разрешено только в специально оборудованных и обозначенных указателями местах. 8.7. Запрещено, без согласования с уполномоченными сотрудниками Гостиничного комплекса отеля, открывать на объектах ГК люки и двери технологических шахт. 8.8. Запрещено катание на велосипедах, роликах, самокатах, гироскутерах и т.п. в помещениях ГК и по наклонным пандусам. 8.9. В целях личной безопасности и безопасности окружающих, необходимо строго соблюдать правила использования оборудования, приборов, аппаратуры и других технических средств, размещенных на объектах Гостиничного комплекса. 8.10. Все объекты ГК оборудованы системой автоматической пожарной сигнализации и системой оповещения и управления эвакуацией (с звуковым и речевым оповещением и управлением). 8.11. При использовании открытых балконов необходимо строго соблюдать технику безопасности и ни в коем случае не оставлять детей одних без присмотра родителей. 8.12. При заселении в номер необходимо внимательно изучить порядок эвакуации из объекта размещения гостиничного комплекса, в условиях пожара или другой чрезвычайной ситуации. Планы эвакуации размещены в каждом номере гостиничного комплекса и на каждом этаже. Порядок действий при пожаре определен в специальном разделе Директории гостя, размещённой в номере.
9. Права и обязанности проживающих гостей	9. 1. Право на внеочередное обслуживание в ГК имеют: ✓ Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; ✓ работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей); ✓ инвалиды детства, инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);

- ✓ другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
 - ✓ Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.
- 9.2. Каждый Гость вправе:
- пользоваться всеми доступными услугами Гостиничного комплекса;
- получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиничного комплекса, стоимости и перечне оказываемых услуг, производить предварительный заказ услуг;
 - приглашать посетителей в свой номер, предварительно зарегистрировав их в службе приема и размещения;
 - обращаться к администраторам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно предъявлять претензии по качеству оказанных услуг.
- 9.3. Каждый Гость обязан:
- соблюдать настоящие Правила;
 - соблюдать общественный порядок на территории Гостиничного комплекса, тишину на этажах и в номере;
 - по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества ГК в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется ГК на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.
 - не создавать условий и не допускать аварий электросетей, водо – теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования ГК;
 - соблюдать чистоту в номере и на территории Гостиничного комплекса;
 - уважать права других гостей комплекса соблюдать нормы общественного порядка в ГК;
 - беречь имущество комплекса;
 - строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допускать возникновения очагов возгорания и пожара;
 - при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое немедленно освободить номер (ст.33 ФЗ № 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999г.).
 - своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные услуги Исполнителем, а также городские, междугородные, международные телефонные переговоры и иные предоставленные дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера;
 - при уходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, балконную и входную двери, выключать свет и электроприборы.
 - при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить портье службы приема и размещения о своем выезде, сдать ключ в данную службу.
- 09.4. На территории комплекса запрещается:

	- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие (лиц не являющихся стороной по заявленному договору о предоставлении услуг), а также передавать таким лицам ключ от номера; - оставлять детей до 14 лет без присмотра родителей или родственников; - хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером 100x100 см и больше должны храниться в камере хранения, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности гостей); - переставлять и передвигать мебель в номере; - нарушать покой других гостей комплекса после 23:00; - приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие право по роду своей деятельности на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Администрации комплекса предоставить документы, удостоверяющие данное право; - хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия; - вывешивать на балконах, на территории и т.д. национальные флаги, баннеры и т.д.; - использовать квадрокоптеры и другие малогабаритные летающие средства; - проводить несанкционированные собрания, митинги, демонстрации, шествия и пикетирования с политической, религиозной, национальной или экстремистской направленностью; - употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в кафе и на территории комплекса; - выносить из ресторанов посуду и столовые приборы; - умышленно загрязнять территорию комплекса. 9.5. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиничный комплекс вправе в одностороннем внесудебном порядке прекратить оказание услуг. 9.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в зданиях, помещениях ГК (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения. 9.7. Администрация оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов, а так же лицам, поведение которых (действия или бездействия) и внешний вид (не соответствие санитарно-эпидемиологическим нормам) может угрожать жизни и здоровью гостей Гостиничного комплекса. 9.8. Гостиничный комплекса вправе отказать гостю в предоставлении услуг, если за прошлые периоды пребывания в Гостиничном комплексе Гость неоднократно нарушал настоящие правила либо у него остались неоплаченные счета за оказанные услуги. <u>Возврат стоимости услуг, не оказанных по вине Гостя, не осуществляется.</u>
10. Права и обязанности	10.1. Администрация Гостиничного комплекса обязана:

Гостиничного комплекса	- обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и предоставить по первому требованию гостей: правила пребывания и предоставления услуг; прейскурант цен; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания; связи, бытового обслуживания; - своевременно и качественно предоставлять гостям оплаченные услуги; - информироватьGuestов о предоставляемых основных и дополнительных услугах комплекса, форме и порядке их оплаты; - обеспечивать полное соответствие предоставляемых услуг комплекса санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам; - обеспечивать конфиденциальность информации о гостях комплекса; - своевременно реагировать на просьбыGuestов, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах комплекса в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предоставляет гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории); - предоставлять по первому требованию “Книгу отзывов и предложений”, которая находится в службе приема и размещения. - обеспечить сохранность личных вещей гостей, находящихся в номере при условии соблюдения порядка проживания в ГК и условий, указанных в настоящих правилах. В случае обнаружения 10.2. Администрация комплекса вправе: - при грубом нарушении Guestом настоящих Правил, Администрация комплекса имеет право составить акт по данному нарушению, и в случае необходимости, пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств; - Администрация комплекса не несет ответственности за здоровье Guestа в случае употребления им любых напитков и продуктов питания, приобретенных за территорией комплекса; - Администрация комплекса имеет право досрочно выселить Guestа без компенсации и возврата оставшейся суммы оплаты за проживание в Гостиничном комплексе, если Guest грубо нарушает настоящие Правила и правила общественного порядка. - Администрация ГК оставляет за собой право посещения номера без согласования с Guestом в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Guestом настоящих Правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
11.Оплата гостиничных услуг	11.1. Оплата за услуги осуществляется согласно действующим прейскурантам цен либо согласно иному распорядительному документу ГК. 11.2. Оплата за проживание осуществляется при поселении, а в случае предварительного бронирования не позднее срока, указанного в счет-подтверждении или в подтверждении о бронировании.

	11.3. Оплата производится наличными в российских рублях или платежными картами Visa, Mastercard, Maestro, American Express при заселении в отель в присутствии держателя карты и при наличии на руках у гостя карты, с которой производится оплата услуг Гостиничного Комплекса. 11.4. Администрация обеспечивает возможность проживания в ГК только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода проживание может быть продлено только при наличии свободных мест, в противном случае Гость обязан освободить номер в 12:00 оплаченного дня выезда. 11.5. В случае несвоевременной оплаты предоставление услуг прекращается до момента погашения задолженности.
12. Продление проживания	12.1. Продление проживания предоставляется при наличии свободных мест при своевременной предоплате за полный период продления по тарифам, утвержденным в ГК. Опоздание Гостя или поздний заезд не дает права на продление срока путевки или проживания.
13. Оплата дополнительных услуг	13.1. Гости могут пользоваться дополнительными услугами Гостиничного комплекса, которые записываются на счет его номера. Оплату всех услуг Гости обязаны произвести сразу после оказания услуги, если иное не предусмотрено правилами предоставления этой услуги.
14. Домашние животные	14.1. Нахождение домашних животных и птиц в Гостиничном комплексе регламентируется «Инструкцией по проживанию с домашними животными».
15. Курение	15.1. Во всех помещениях Гостиничного комплекса, в том числе в гостевых номерах, курение запрещено, (в том числе курение электронных сигарет и кальянов), кроме специально отведенных для этого мест. Неоднократное нарушение может являться основанием для досрочного выселения Гостя из Гостиничного комплекса.
16. Пользование сейфом	16.1 За утрату денежных средств, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не сданных на хранение уполномоченным сотрудникам ГК или не размещенных в сейф, Администрация ГК ответственности не несет (ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации).
17. Соблюдение тишины	17.1. С 23:00 до 8:00 внутри здания и на территории ГК сохраняется тишина. В это время в номерах ГК запрещено включать на большую громкость аудиосистемы и телевизоры, громко петь, играть на музыкальных инструментах, а так же шуметь другими способами.
18. Уборка в номере	18.1. Уборка осуществляется ежедневно, смена постельного белья осуществляется один раз в три дня. Полотенце заменяется, если Гость оставляет его на полу, либо по мере необходимости. Если Гость желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на наружную ручку двери табличку с надписью «Не беспокоить», которая входит в оснащение номера. Администрация

	комплекса контролирует наличие табличек «Не беспокоить» на входной двери номера и в случае отсутствия контакта с Гостем в течение продолжительного периода времени оставляет за собой право провести проверку номера в целях обеспечения безопасности Гостя и отсутствия угрозы его жизни и здоровью.
19. Дополнительные услуги, включенные в стоимость	19.1. В стоимость проживания без дополнительной оплаты включены следующие виды услуг: - Наличие в номере предметов санитарно – гигиенического оснащения, смена полотенец, смена постельного белья, уборка номера, услуги камеры хранения, наличие в номере телевизора, наличие в номере холодильника, доставка в номер корреспонденции, услуга «Будильник», вызов такси и скорой помощи, предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов; предоставление в пользование гладильной доски и утюга; - Пользование бассейном ГК в обозначенные часы работы; - Пользование детской комнатой. - Питание в соответствии с выбранным тарифным планом.
20. Бронирование номера, предоплата	20.1. Бронирование номера осуществляется на основании письменной заявки гостя и считается подтвержденным (гарантированным) после внесения предоплаты, в зависимости от срока проживания. 20.2. Предварительное бронирование (бронирование номера, осуществленное на сайте в режиме он-лайн, по телефону, без заполнения утвержденной формы заявки бронирования) остается в системе в статусе негарантированного бронирования и может быть аннулировано в 18:00 часов дня заезда, при отсутствии предоплаты или подтверждения в письменной форме.
21. Правила посещения бассейна, СПА, банного комплекса (при их наличии на объекте)	21.1. Гостя обязан соблюдать Правила посещения бассейна, банного комплекса и СПА - зоны, а также требования и замечания инструкторов и тренеров, иных сотрудников и специалистов подразделения. 21.2. Не разрешается посещение бассейна лицам, имеющим медицинские противопоказания (инфекционные заболевания кожи, открытые раны, трудности с дыханием, расстройство вестибулярного аппарата и т.д.). 21.3. Посещение бассейна, банного комплекса разрешается строго в указанные часы работы. Перед посещением обязательно принять душ без купального костюма, с применением моющих косметических средств. 21.4. Форма одежды для посещения бассейна: купальник /плавательные шорты, не нижнее белье. 21.5. Посетители бассейна ОБЯЗАНЫ соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, обслуживающему персоналу, не допускать действий, создающих опасность для окружающих. Если вольные или невольные действия (поведение) посетителя создают угрозу для его собственной жизни и/или здоровья, а также для здоровья и/или жизни окружающих, или противоречат общепринятым нормам морали и этики, сотрудники Исполнителя вправе применить меры к указанным лицам в виде отстранения от посещения бассейна, а также в отказе от предоставления в дальнейшем любых услуг, вывода

	за пределы бассейна и территории Вилл или вызова сотрудников правоохранительных органов. 21.6. Дети до 14 лет могут находиться в бассейне только в сопровождении взрослых. Лица, под опекой которых находятся дети, отвечают за их безопасность, а также за ущерб, нанесенный ими. 21.7. Допуск детских групп в бассейн осуществляется согласно списку, заверенного руководителем, с обязательным указанием количества человек, включая руководителей группы, ФИО и полных лет детей в составе группы. Руководители групп несут полную ответственность за безопасность детей, а также за выполнение ими правил поведения в открытом бассейне и возмещают ущерб, в случае утраты или повреждения ими имущества Вилл. 21.8. Запрещается проходить в зону раздевалок и бассейна в верхней одежде и в уличной обуви без бахил, а также провозить детские коляски и другие средства передвижения, используемые на улице. 21.9. При посещении бассейна и саун НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ: • курить, находиться в бассейне в состоянии алкогольного или наркотического опьянения; • употреблять алкогольные напитки в зоне СПА; • приносить с собой бьющиеся предметы, жидкости, свои напитки и продукты питания; • использовать надувные круги; • бегать по бортику бассейна, прыгать с бортика бассейна в воду; • использовать оборудование гидроузов не по назначению (виснуть, расшатывать, прыгать с горки и т.д.); • сушить в саунах одежду и полотенце, использовать веники, мед, косметические и растительные препараты; • самостоятельно регулировать нагревательные приборы; • лить воду на электрические нагревательные приборы в сауне 21.10. При нарушении посетителями правил и вынужденном удалении его из бассейна стоимость услуг не компенсируется. 21.11. В случае утраты или повреждения имущества бассейна, сауны посетитель возмещает ущерб в полном объеме. 21.12. Нахождение на территории бассейна и сауны с любыми животными и птицами запрещено. 21.13. Администрация отеля не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра 21.14. Гости несут персональную ответственность за нахождение в бассейне несовершеннолетних, совместно с ним пребывающих в Отеле. 21.15 Исполнитель не несет ответственности за травмы и повреждения, возникшие вследствие несоблюдения правил посещения бассейна, банного комплекса и СПА.
22. Проживание менее суток	22.1. При проживании менее 24 часов, оплата взимается за сутки, независимо от расчетного часа. В отеле не предусмотрена почасовая оплата.

23. Поздний выезд, ранний заезд и досрочный выезд	23.1. Оплаченное гостем проживание и предоставление остальных услуг действует до 12:00 часов оговоренной даты выезда. Гости могут пользоваться услугами багажной комнаты ГК в течении дня выезда Гостя. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке: - не более 6 часов после расчетного часа – плата за половину стоимости базового тарифа Гостиничного комплекса, действующего на момент выезда Гостя в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера и используемым Гостем тарифом по питанию; - свыше 6 часов после расчетного часа – плата за полную стоимость базового тарифа Гостиничного комплекса, действующего на момент выезда Гостя в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера и используемым Гостем тарифом по питанию. 23.2. Ранним заездом считается получение Гостем ключа от номера с 00:00 часов до 15:00 даты заезда. Плата за ранний заезд взимается в следующем порядке: с 00:00 до 12:00 - плата за половину стоимости базового тарифа Гостиничного комплекса, действующего на момент заезда Гостя и в соответствии с занимаемой Гостем категорией номера и используемым Гостем тарифом по питанию; с 12:00 до 15:00 бесплатно, при наличии свободных номеров. 23.5. Для Гостей ГК, у которых в процессе оказания услуг выявляются медицинские противопоказания в лечении и отдыхе, денежные средства за не востребоваанные услуги подлежат возврату. Если досрочный отъезд Гостя не обоснован уважительными причинами, денежные средства за неиспользованные дни возвращаются за вычетом фактически понесенных ГК расходов. 23.4. ГК не компенсирует финансовые потери вызванные: - несвоевременным прибытием к месту отдыха отдыхающего(их) или его(их) самостоятельного решения о досрочном отъезде из Гостиничного комплекса;
24. Незаезд по брони	24.1. В случае гарантированного бронирования, при опоздании на сутки, взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. В случае незаезда, через сутки бронь аннулируется, предоплата не возвращается и размещение в ГК производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.
25. Выезд	25.1. При выезде из ГК Гость обязан сдать ключ от номера администратору службы приема и размещения и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончании расчета Гостю выдается окончательный счет за проживание с перечнем оказанных услуг, при условии, что гость оплачивал проживание напрямую ГК.

	25.2. В случае заезда Гостя в ГК позже установленного срока, ГК оставляет за собой право произвести удержание понесенных ГК фактических расходов. При нарушении сроков заезда по заказанной брони, ГК не гарантирует размещение Гостя в указанной категории номеров.
26. Посетители гостей	26.1. Пребывание в номере посетителей разрешено с 8:00 до 23:00 с обоюдного согласия администрации ГК и проживающего гостя и на основании документа удостоверяющего личность. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, администрация ГК оставляет за собой право оформить счет на оплату дополнительного места. Общее количество проживающихGuestов в номере должно соответствовать количеству мест в номере. Администрация не несет ответственность за действия посетителей.
27. Аудиозаписи	27.1. При проведении разъяснительной работы с посетителями или гостями ГК, в случаях выявления каких либо угроз или спорных ситуаций, уполномоченные лица администрации или сотрудники службы внутреннего контроля могут проводить аудиозаписи бесед штатными средствами, уведомив об этом посетителя или гостя.
28. Движение автотранспорта и парковка	28.1. Гостям, приезжающим в ГК на личном транспорте парковка не предоставляется. 28.2. Скорость движения транспорта по территории ГК не должна превышать 5 км/ч. Движение на авто и мототранспорте по территории отеля, обозначенной знаком «Пешеходная зона», а так же по клумбам и тротуарам запрещено. Запрещено на территории отеля подавать звуковые сигналы, установленные в транспорте. 28.3. Для въезда и выезда с территории ГК транспортных средств гостей, используются только специально предназначенные для этого контрольно – пропускные пункты (№1 (въезд – выезд). Не допускается парковать транспорт, перекрывая пожарные въезды на территорию отеля. 28.4. При движении по территории ГК на автотранспорте, необходимо строго соблюдать установленные маршруты движения и строго следовать установленным дорожным знакам. Запрещается парковать авто и мототранспорт на территории отеля, в не предназначенных местах для этих целей. 28.5. Дорожно транспортное происшествие, произошедшее на территории ГК подлежат оформлению сотрудниками ГИБДД МВД РФ, в соответствии с действующим законодательством РФ. 28.6. По любым вопросам организации движения транспорта в отеле, в круглосуточном режиме можно связаться со специалистом службы внутреннего контроля – +7 928 271-60-95
29. Причинение ущерба	29.1. Подписывая регистрационную карту / договор на оказание услуг, гости соглашаются с тем, что гостевой номер им предоставлен без повреждений и они несут материальную ответственность за причинение ущерба имуществу гостиничного комплекса. 29.2. Возмещение ущерба производится по ценам указанным в прейскуранте по возмещению ущерба имуществу отеля, ознакомиться с которым Гости могут в номерах или на стойке службы приема и размещения.

	29.3. В случае аренды Гостем прокатного оборудования и инвентаря на территории Гостиничного комплекса, Гость несет ответственность за умышленные и неумышленные действия, причинившие материальный ущерб либо вред здоровью другим Гостям, сотрудникам ГК, либо имуществу ГК, гостей или сотрудников. 29.4. Гостиничный комплекс не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные во время отдыха. Гость обязуется возместить нанесенные ГК, сотрудникам ГК и/или третьим лицам убытки в полном объеме в случае порчи или утери имущества ГК, имущества сотрудников ГК и/или третьих лиц в месте оказания услуг. 29.5. При причинении ГК материального ущерба по вине или халатности гостей и/или их посетителей, в обязательном порядке составляется акт установленного образца. 29.6. В случае если Гость неоднократно или в крупном размере наносит материальный ущерб ГК /третьим лицам или в период пребывания, некорректно и грубо себя ведет, а также нарушает требования, установленные настоящими Правилами, ГК оставляет за собой право выселить Гостя, потребовать возмещение фактически понесенных ГК расходов, а также отказать в компенсации и возврате предоплаченной стоимости проживания.
30. Забытые вещи и чаевые	30.1. В случае обнаружения забытых вещей ГК немедленно уведомляет об этом владельца, если он известен. Забытые вещи хранятся в ГК в соответствии со стандартом работы с потерянными вещами Гостей. 30.2. В случае утери вещей, Гость немедленно уведомляет об этом администратора ГК. Если до окончания срока проживания Гость не предъявил свои требования к ГК, считается, что его вещи не были утеряны или повреждены. 30.3. Чаевыми считаются денежные средства, добровольно переданные Гостем лично в руки сотрудника ГК в знак благодарности за оказанные услуги, но не предназначенные для оплаты услуг ГК или услуг сторонних организаций, либо для передачи третьим лицам. Также чаевыми могут считаться денежные средства до 1000 рублей, оставленные при жилой или перед выездной уборкой номера, оставленные на постели или переданные лично в руки горничной или супервайзеру хозяйственной службы.
31. Порядок урегулирования претензий	31.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке приема и размещения в уголке потребителя. 31.2. Требования и жалобы рассматриваются не позднее 10 календарных дней со дня подачи жалобы. 31.3. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении. 31.4. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный гостем и уполномоченным лицом ГК, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

	31.5. Если администрации ГК не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость имеет право при наличии акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии. При отсутствии упомянутого выше акта рекламации не может быть принята к рассмотрению, а требования гость считаются необоснованными. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация и Гости комплекса руководствуются действующим законодательством РФ.
32. Питание гостей.	32.1. Питание предполагает выбор закусок, блюд и напитков со свободным выбором. 32.2. Вид обслуживания – самообслуживание. 32.3. Количество подходов к блюдам не ограничено. 32.4. Приходить в ресторан со своей едой и напитками запрещено, равно как и выносить продукты за его пределы. 32.5. Посещение рациона предусматривается один раз. 32.6. Не допускается посещение в купальниках.
33. Оплата питания	33.1. В случае включения услуг питания в тариф проживания в ГК и фактической оплаты пакета при бронировании, услуги считаются принятыми Гостем в полном объеме. 33.2. В случае необходимости внесения изменений в график услуг питания Гость (включая групповое заселение) обязан предупредить Администрацию ГК на менее чем за 3 календарных дня до даты услуги о предстоящем отсутствии (экскурсии, выезд в город и т.д.). В таком случае ГК предоставляет Гостю вместо услуг питания в ГК - «сухой пайек». 33.3. При фактическом отсутствии Гостя в момент оказания услуги (согласно графику организации питания для всех гостей в ГК), стоимость услуг питания возврату не подлежит.