


«Утверждаю»
Генеральный директор
ООО «Курортный комплекс «Надежда»
С. С. Самойленко

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В КУРОРТНОМ КОМПЛЕКСЕ «НАДЕЖДА»

Уважаемые гости!

Благодарим Вас за выбор, сделанный в пользу Курортного комплекса «Надежда». Мы работаем для Вас 24 часа в сутки, круглый год.

Настоящие Правила призваны обеспечить должные условия комфорта и Вашей безопасности и устанавливают порядок предоставления услуг в Курортном комплексе «Надежда».

В случае нарушения настоящих Правил, администрация оставляет за собой право рассматривать вопрос об одностороннем отказе от обязательств по предоставлению услуг проживания в Курортном комплексе «Надежда», о чем администрация составляет акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов и выселения гостя, нарушающего Правила проживания.

При одностороннем прекращении договора, вызванном нарушениями правил проживания и/или безопасности, возврат средств, внесенных гостем за проживание и иные услуги, потребленные гостем к моменту прекращения договора, не производится. Также Курортный комплекс «Надежда» вправе требовать от нарушителя выплаты компенсации ущерба, нанесенного другим гостям и гостинице.

Основные понятия и термины

«Курортный комплекс (Комплекс)» — Курортный комплекс «Надежда» ООО «Курортный комплекс «Надежда» (ИНН 2304030699, ОГРН 1022300768490), расположенный по адресу: 353480, Россия, Краснодарский край, г. Геленджик, с. Кабардинка, ул. Мира, 3, оказывающий Гостиничные (санаторно-курортные) услуги.

«Гость Курортного комплекса (Потребитель)» — гражданин, достигший 18-летнего возраста, а также гражданин, не достигший 14-летнего возраста, в сопровождении законного представителя, либо с уполномоченными сопровождающими, либо гражданин, достигший 14-летнего возраста, предоставляющий оригинал согласия законных представителей (одного из них), проживающий в курортном комплексе и имеющий гостевую карту установленного Комплексом образца, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий или

приобретающий и (или) использующий Гостиничные (санаторно-курортные) услуги Комплекса исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Заказчик» — физическое или юридическое лицо либо индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие или приобретающие услуги Комплекса в пользу Потребителя на основании договора.

«Посетитель Курортного комплекса» — гражданин, достигший 18-летнего возраста, либо гражданин, не достигший 18-летнего возраста в сопровождении законного представителя или надлежаще уполномоченного сопровождающего лица, предоставляющий оригинал согласия законных представителей (одного из них), не проживающий в Комплексе, имеющий намерение посетить гостей Комплекса (Потребителей) и/или воспользоваться услугами Комплекса и его инфраструктуры.

«Бронирование» — закрепление за Потребителем номера на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя, и подтверждение такой заявки со стороны Комплекса.

«Цена размещения» — стоимость временного проживания в номере и иных услуг, входящих в услуги средства размещения, предоставляемых за единую цену.

«Время заезда» — время, установленное Комплексом для заселения Потребителя.

«Время выезда (расчетный час)» — время, установленное Комплексом для освобождения номера Потребителем.

«Оказанная Услуга» — определенное действие, произведенное персоналом Комплекса, по выполнению взятых на себя обязательств.

«Грубое нарушение правил проживания и пребывания в Комплексе» — действия (бездействие) Потребителя или Посетителя, которые:

- препятствуют надлежащему оказанию услуг Комплекса либо нормальной деятельности его персонала;
- выражаются в оскорблении, унижении чести и достоинства работников Комплекса, иных Потребителей или Посетителей;
- создают угрозу жизни, здоровью, безопасности или имуществу Комплекса и (или) третьих лиц;
- нарушают требования законодательства Российской Федерации, Краснодарского края или настоящих Правил.

«Гостевая карта» — документ установленного Комплексом образца, подтверждающий право Потребителя на пользование услугами Комплекса в период проживания.

«Прейскурант Комплекса» — перечень услуг Комплекса с обозначением их цен.

«Общественное место» — территория Комплекса: пространство (зоны отдыха, детские и спортивные площадки) или помещения, свободные для доступа и использования неопределенным кругом лиц.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Кодексом Российской Федерации об административных правонарушениях, Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ Российской Федерации «Об

основах туристской деятельности», Федеральным законом от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 27.12.2024 № 1951 «Об утверждении Положения о классификации средств размещения», Законом Краснодарского края от 21.07.2008 N 1539-КЗ «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае», Законом Краснодарского края от 02.12.2004 N 800-КЗ «О содержании и защите домашних животных в Краснодарском крае».

1.2. Главный корпус Курортного комплекса «Надежда» включен в реестр классифицированных средств размещения.

Уникальный номер реестровой записи: C232024018707.

Ссылка на запись в реестре классифицированных средств размещения: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/d1803b25-c606-11ef-92da-c7085dc5d5c8/about-resort>.

Главному корпусу присвоена категория «Пять звезд» в соответствии с Положением о классификации средств размещения, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2024 № 1951.

Категория присвоена аккредитованной организацией - Федеральная служба по аккредитации «Росаккредитация»

1.3. Корпуса 1–4 Курортного комплекса «Надежда» включены в реестр классифицированных средств размещения.

Уникальный номер реестровой записи: C232024016878.

Ссылка на запись в реестре классифицированных средств размещения: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/bcc4bcd2-c609-11ef-92da-170c06f6e98c/about-resort>.

Корпусам 1–4 присвоена категория «Три звезды» в соответствии с Положением о классификации средств размещения, утвержденным Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.12.2024 № 1951.

Категория присвоена аккредитованной организацией Федеральная служба по аккредитации «Росаккредитация».

1.4. Информация, предусмотренная законодательством Российской Федерации, доводится до сведения Потребителей путем размещения в помещении Комплекса, предназначенном для оформления временного проживания, в том числе на информационной стойке Службы приема и размещения, а также на официальном сайте Комплекса в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

К указанной информации относятся, в том числе:

- сведения об Исполнителе (наименование, адрес места осуществления деятельности, режим работы, ОГРН, ИНН, контактные данные);
- уникальный номер реестровой записи о Средстве размещения и ссылка на запись в реестре классифицированных средств размещения;
- сведения о присвоенной категории и об организации, осуществившей классификацию;
- сведения о категориях номеров, их характеристиках и цене размещения;
- перечень услуг, входящих в цену размещения;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- условия, порядок и сроки бронирования и отмены бронирования;

- время заезда и время выезда (расчетный час);
- перечень и стоимость дополнительных услуг;
- сведения о предоставляемых льготах и скидках (при наличии);
- настоящие Правила проживания;
- информацию о месте нахождения органа, осуществляющего защиту прав потребителей.

1.5. Настоящие Правила распространяются на всех Потребителей и Посетителей Курортного комплекса. Принимая решения посетить Комплекс, Потребитель и/или Посетитель Комплекса соглашается следовать настоящим Правилам.

1.6. Комплекс оказывает услуги медицинской помощи при санаторно-курортном лечении в соответствии с лицензией на осуществление медицинской деятельности. Ознакомиться с данным документом можно на стойке регистрации в холле главного корпуса.

1.7. Настоящие Правила доводятся до сведения Потребителя путем размещения в помещении Комплекса, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей, (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и на официальном сайте Курортного комплекса nadezhda.ru.

2. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

2.1. Режим работы Комплекса – круглосуточно.

2.2. Официально установленный час заезда – **15:00** по московскому времени. Официально установленный расчетный час – **12:00** по московскому времени. Дополнительное пребывание в номере оплачивается согласно установленному Комплексом порядку.

2.3. Для размещения Гость Курортного комплекса предоставляет документ, удостоверяющий его личность, при заселении должна быть произведена 100% оплата за Услуги, предусмотренные Заявкой, и подписывает регистрационную карту, чем подтверждает достоверность сведений о себе, а также лицах, его сопровождающих, и свое согласие с настоящими Правилами.

2.4. Перечень документов, удостоверяющих личность на территории РФ

Для граждан РФ:

- 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, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.

- Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (форма № 2П, выдаваемое органом внутренних дел на период до оформления паспорта).

- Российское национальное водительское удостоверение — в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, предусмотренных пунктом 18 Правил, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 №1912.

- Свидетельство о рождении (применяется исключительно для граждан Российской Федерации, не достигших 14 лет).

Для иностранных граждан:

- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.

Для лиц без гражданства (ЛБГ):

- Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

- Разрешение на временное проживание в Российской Федерации.

- Вид на жительство в Российской Федерации.

- Временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации, выданное в установленном порядке.

Для беженцев:

- Удостоверение беженца.

Для переселенцев (вынужденных переселенцев):

- удостоверение вынужденного переселенца.

2.5. Ответственным подразделением Комплекса за оформление лиц, проживающих в Комплексе, является Служба приема и размещения. При отсутствии соответствующих документов, Комплекс вправе отказать Гостям Курортного комплекса в заселении.

2.6. В случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, заселение Потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, может осуществляться:

- при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы;

- посредством многофункционального сервиса обмена информацией;

- с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)».

Использование указанных способов осуществляется при соблюдении требований пункта 24 Правил, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 №1912.

2.7. Заселение в Комплекс 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) оригинала согласия законных представителей (одного из них), свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

2.8. В Комплексе запрещено совместное проживание в одном номере/коттедже лиц, не достигших 18-летнего возраста, с лицами, достигшими 18-летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Комплексе, Администрация Комплекса не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные

последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-летнего возраста.

2.9. Приказом МВД России от 09.07.2018 г. № 435 (далее – Приказ) определен порядок предоставления Комплексом информации о регистрации и снятии граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания в территориальные органы МВД России.

Регистрация осуществляется по документам, удостоверяющим личность, перечень которых изложен в п. 2.4 настоящих Правил.

2.10. Обязанность Комплекса уведомить территориальный орган МВД России о прибытии иностранного гражданина предусмотрена Федеральным законом от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». В соответствии с пп. 26, 28-28.4 постановления Правительства РФ от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» Комплекса направляет уведомление в территориальный орган МВД России с приложением следующих документов (сканы или копии):

- действительный паспорт иностранного гражданина;
- миграционная карта и/или виза.

2.11. При оказании санаторно-курортных и медицинских услуг Потребитель при заселении дополнительно предоставляет документы, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации и требованиями санитарных правил, в том числе:

- санаторно-курортную карту (при проживании по тарифу, включающему лечение);
- справку об отсутствии контакта с инфекционными больными — для детей до 14 лет при оказании медицинских и санаторно-курортных услуг.

В случае отсутствия санаторно-курортной карты она может быть оформлена в Комплексе за дополнительную плату в соответствии с установленными тарифами.

3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Бронирование осуществляется путем направления заявки Потребителем или Заказчиком через официальный сайт Комплекса nadezhda.ru (далее – Сайт), а также путем направления Заявки в Службу приема и размещения Комплекса посредством почтовой, телефонной, электронной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от соответствующего лица. Контактная информация Службы приема и размещения Комплекса размещена на Сайте в разделе «Контакты».

3.2. Бронирование считается подтвержденным с момента направления Комплексом подтверждения бронирования с указанием номера брони, дат заезда и выезда.

3.3. Оформив бронирование, Гость Курортного комплекса подтверждает свое ознакомление и согласие на безоговорочное принятие условий бронирования, настоящих Правил, политики конфиденциальности и обработки персональных данных.

3.4. Для подтверждения бронирования Потребитель или Заказчик обязуется внести предоплату в размере 30 % от общей стоимости проживания в течение 3 (трех) рабочих дней с

даты направления Комплексом подтверждения бронирования, если иной срок не установлен Соглашением о бронировании.

3.5. В случае непоступления предоплаты в установленный срок Комплекс вправе аннулировать бронирование в одностороннем порядке с уведомлением Потребителя или Заказчика.

3.6. Бронирование действительно до 12:00 (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. По истечении указанного срока при отсутствии заезда Потребителя бронирование может быть аннулировано Комплексом.

3.7. В случае отказа Потребителя от бронирования в день запланированного заезда либо в случае незаезда до 12:00 (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, Комплекс вправе удержать плату за фактический простой номера, но не более стоимости одних суток проживания.

3.8. В случае отказа Потребителя от бронирования до дня запланированного заезда внесенные денежные средства подлежат возврату в полном объеме в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента получения Комплексом соответствующего требования, за исключением фактически понесенных Комплексом расходов (при наличии), подтвержденных документально.

4. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4.1. При заселении Гостя заполняется Регистрационная форма (Приложение №2 - образец Регистрационной формы), которую Гость обязательно подписывает, чем подтверждает достоверность сведений о себе, о категории выбранного номера, цене номера, количестве номеров, периоде проживания в Комплексе и подтверждает свое согласие с настоящими Правилами и иными сведениями, которые указаны в регистрационной форме. Гостям предоставляются номера соответствующей категории.

4.2. При выезде из Комплекса Гость Комплекса/Клиент Заказчика (в случае, если дополнительные услуги не были предусмотрены договором с Заказчиком) производит окончательный расчет за предоставленные Услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Комплекса, и сдает Гостевую карту специалисту Службы приема и размещения.

В случае утери Электронного ключа, Гость Комплекса/Клиент Заказчика возмещает ее стоимость в размере, указанном в прейскуранте.

4.3. Информация об услугах Комплекса, о времени работы баров, ресторанов, медицинского центра, детской комнаты, об иных платных услугах, оказываемых в Комплексе третьими лицами, содержится в информационной папке, которая находится в каждом гостевом номере. Также данная информация представлена на стойке приема и размещения.

4.4. Комплекс обеспечивает безопасность предоставляемых услуг для жизни, здоровья Гостей и Посетителей, а также сохранность имущества при условии соблюдения Гостями установленных правил и рекомендаций.

4.5. Если Гость ожидает Посетителей, необходимо сообщить об этом заранее в Службу приема и размещения, лично встретить их, а также проводить после посещения. Гость обязан обеспечить предъявление лицами, следующими с Гостем, посетителями Гостя, документов,

удостоверяющих их личность. Гость несет солидарную ответственность в случае причинения ущерба имуществу Комплекса Посетителем, а также по любым без исключения обязательствам Посетителя предусмотренных законодательством РФ и настоящими Правилами, возникшим в период проживания Гостя в Комплексе.

4.6. Время посещения Гостей Комплекса Посетителями установлено с 08:00 до 23:00 часов.

В период июнь-сентябрь посетители проживающих гостей Комплекса оплачивают услугу «Дневное пребывание» в размере, установленном действующим прейскурантом Курортного комплекса «Надежда».

4.7. Посетители Комплекса, имеющие намерение остаться в Комплексе после 23:00, должны обратиться в Службу приема и размещения для оформления и оплаты проживания в соответствии с порядком, установленным в Комплексе, либо покинуть территорию Комплекса.

4.8. Администрация Комплекса не несет ответственности за денежные средства и ценные вещи, оставленные без присмотра. Каждый номер укомплектован персональным электронным сейфом.

4.9. Для удобства и безопасности Гостей, а также Посетителей Комплекса на территории Комплекса имеются места для размещения транспортных средств. Площадка перед центральным входом предназначена для кратковременной остановки с целью посадки и высадки пассажиров, а также погрузки и выгрузки багажа. Комплекс не несет ответственности за сохранность транспортных средств, в том числе имущества, находящегося в транспортном средстве, размещенном на территории Комплекса.

4.10. Условия Комплекса не позволяют размещать гостей с птицами, рыбками, насекомыми, а также с любыми животными.

4.11. Выданная на период проживания в Курортном комплексе карта гостя удостоверяет право гостя на пользование услугами, включенными в стоимость проживания. Находясь на территории Курортного комплекса, носите карту с собой.

На момент заезда гостей оборудование и мебель в номере проверены сотрудником Комплекса на исправность и нахождение в рабочем состоянии. При наличии в номере технических неполадок, либо неполной комплектации номера на момент заезда, гостю необходимо в течение 30 минут после заезда незамедлительно сообщить об этом Службе приема и размещения.

4.12. Курортный комплекс оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с прейскурантами на дополнительные услуги. Гость обязан своевременно и в полном объеме оплачивать дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных Курортным комплексом, их дальнейшее предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности; при выезде гость обязан произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги.

4.13. В случае утраты или повреждения имущества Курортного комплекса «Надежда», нанесенный ущерб будет включен в Ваш счет за проживание.

4.14. В Курортном комплексе «Надежда» в период с июня по сентябрь предоставляется услуга дневного пребывания. При оформлении услуги дневного пребывания, гостям выдаются

карты на полотенце под обязательный залог за каждого человека. При окончательном расчете необходимо сдать карты дежурному администратору, и тогда залог будет возвращен. В случае утери карты на полотенце залог не возвращается.

Карту на дневное пребывание и чек оплаты необходимо хранить и предъявлять сотрудникам службы безопасности Комплекса по требованию.

4.15. В случае вашего отсутствия в период предоставления питания (завтрак, обед, ужин) в ресторанах Комплекса замена индивидуального рациона питания не предоставляется, в том числе сухой паек.

4.16. Гости и Посетители Комплекса обязаны:

4.16.1 Относиться бережно к имуществу Комплекса;

4.16.2 При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, радио, телевизор;

4.16.3 Соблюдать установленный в Курортном комплексе «Надежда» порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Комплексе:

4.16.4 Строго соблюдать правила пожарной безопасности;

4.16.5 Всегда носить при себе гостевую карту, полученную при оформлении проживания. Выданная на период проживания гостевая карта удостоверяет право Гостя на пользование Гостиничными услугами. Указанные услуги и ключ от номера предоставляются только при предъявлении гостевой карты, при этом сотрудники Комплекса имеют право уточнять ФИО Гостя;

4.16.6 Соблюдать чистоту и порядок;

4.16.7 Соблюдать требования пожарной безопасности;

4.16.8 Соблюдать настоящие Правила;

4.16.9 Родители (лица, их заменяющие) принимают меры по недопущению нахождения детей без присмотра. Дети до 14 лет находятся полностью под ответственностью родителей (лиц, их заменяющих).

4.16.10 Обращаем Ваше внимание, что в соответствии с Законом Краснодарского края «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних», принятым Законодательным собранием Краснодарского края 16 июля 2008 года, дети не могут находиться в общественных местах без сопровождения родителей, родственников или ответственных лиц:

- дети в возрасте до 7 лет - круглосуточно
- дети от 7 до 14 лет - после 21:00
- дети от 14 до 18 лет - после 22:00.

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

4.16.12 Сообщать о раннем выезде, продлении срока проживания или выезде после расчетного часа сотрудникам Службы приема и размещения. Продление срока проживания и

поздний выезд возможен при наличии в Комплексе свободных номеров, за отдельную плату согласно установленным тарифам;

4.16.13 Сообщать о времени отъезда для того, чтобы процедура отъезда и подготовки всех необходимых документов занимала как можно меньше времени;

4.16.14 Принять и оплатить оказанные Комплексом услуги в полном объеме, а также оплатить проживание всех Посетителей, планирующих пребывание на территории Комплекса после 23:00.

4.16.15 Нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;

4.16.17 Исключать возможность возникновения в номере инфекции;

4.16.17 Своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные дополнительные услуги, продукцию мини-бара.

4.17. Гостям и Посетителям Комплекса запрещается:

4.17.1. Входить в любые служебные и прочие технические помещения Комплекса;

4.17.2. БеспокоитьGuestов и Посетителей Комплекса;

4.17.3. Передавать ключ от номера и гостевую карту третьим лицам;

4.17.4. Самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование;

4.17.5. Вести на территории Комплекса частную предпринимательскую и коммерческую деятельность без согласования Комплекса;

4.17.6. Входить на территорию Комплекса с любыми видами оружия, колющими и режущими предметами, огнеопасными и пиротехническими веществами или изделиями, включая сигнальные ракеты, файеры, петарды, газовые баллоны и предметы (химические материалы), которые могут быть использованы для изготовления пиротехнических изделий или дымов, красящими веществами, устройствами с лазерным излучением, устройствами, создающими излишний шум (вузузела, барабан, свисток, клаксон/гудок, охотничий рог и т.п.);

4.17.7. Передвигаться по пешеходным дорожкам на территории Комплекса, а также в зданиях Комплекса с любыми самоходными средствами передвижения, в том числе на велосипедах, мотоциклах, роликовых коньках, скейтбордах и прочем спортивном инвентаре, на электрических самобалансирующихся самокатах с двумя или тремя колёсами (например, марки Segway) и т.п.;

4.17.8. Использовать на территории Комплекса беспилотные летательные аппараты БПЛА (квадрокоптеры), Bluetooth колонки;

4.17.9. Пользоваться на территории Комплекса и в номерах дополнительными нагревательными приборами, осуществлять подзарядку электрических самобалансирующихся самокатов с двумя или тремя колёсами (например, марки Segway) и т.п.

4.17.10. Курение табака (в т.ч. сигарет, сигар, сигарилл) (использовать табачные изделия в целях вдыхания дыма, возникающего от их тления), потребление никотинсодержащей продукции или использование кальянов, электронных кальянов а также устройств для потребления никотинсодержащей продукции (электронных систем доставки никотина, устройств для нагревания табака (ICOS,

Glo), электронных сигарет, вейпов и иных) (Понятия «курение табака», «кальян», «никотинсодержащая продукция», используемые в настоящем абзаце, имеют значения, определенные в Федеральном законе от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции») в помещениях Комплекса, в том числе в помещениях, предназначенных для оказания медицинских услуг, в Оздоровительном комплексе, Медицинском центре, на детской площадке, в детской комнате, на пляжах, в зоне бассейнов, во всех зонах общего пользования и номерах Комплекса, в магазинах, ресторанах и барах. В случае курения в номере Комплекса Гость обязан оплатить стоимость дополнительной уборки номера, в размере, установленном в прейскуранте;

- 4.17.11. Наносить вред имуществу Комплекса, в том числе выносить из номеров, ресторанов и баров любое имущество Комплекса. Стоимость разбитых, испорченных или утерянных вещей не входит в стоимость проживания и оплачивается отдельно согласно установленному прейскуранту. Утерянное или испорченное имущество, не указанное в прейскуранте, оплачивается по рыночной стоимости данного имущества;
- 4.17.12. Перемещать мебель и предметы интерьера, небрежно обращаться с имуществом Комплекса (становиться ногами/класть ноги на диваны, стулья, столы и т.д.);
- 4.17.13. Использовать помещения Комплекса для ведения переговоров, банкетов, конференций и т.п. без письменного согласия Комплекса (путем подписания отдельного договора);
- 4.17.14. Играть в азартные игры в Комплексе;
- 4.17.15. Нарушать общественный порядок в Комплексе, в том числе развратными действиями, выражать явное неуважение к обществу, сопровождающееся нецензурной бранью, оскорбительным приставанием к гражданам, находящимся в Комплексе, а равно уничтожением или повреждением имущества Комплекса;
- 4.17.16. Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные напитки, а также продукты питания в Общественных зонах Комплекса;
- 4.17.17. Выносить из ресторана Комплекса посуду и столовые приборы;
- 4.17.18. При приобретении услуги «шведский стол», употреблять продукты и напитки, представленные на линии раздачи, вне территории зала, в котором оказывается услуга «шведский стол»;
- 4.17.19. Приносить и употреблять на территории зала продукты и напитки, не входящие в ассортимент оказываемой услуги «шведский стол»;
- 4.17.20. Приносить с собой и распивать свои алкогольные напитки в барах и ресторанах Комплекса, за исключением случаев, оговоренных в рамках отдельных договоров;

- 4.17.21. Находиться на территории зала, в котором оказывается услуга «шведский стол» без оплаты данной услуги, а также пользоваться услугой «шведский стол», не оплатив данную услугу;
- 4.17.22. Посещать рестораны, бары, кафе и другие зоны Комплекса, кроме СПА-центра, в халатах, нижнем белье и пляжной (плавательной) одежде;
- 4.17.23. Распивать (употреблять) алкогольную продукцию либо потреблять наркотические средства, психотропные вещества или новые потенциально опасные психоактивные или одурманивающие вещества в Общественных местах. Кодексом РФ об административных правонарушениях (далее – КоАП РФ) предусмотрена ответственность по ст. 20.20 КоАП РФ;
- 4.17.24. Без специального разрешения Комплекса в любых помещениях и на территории Комплекса не разрешается осуществлять профессиональную фото- и киносъемку.

К профессиональной может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и оборудования (особенно с использованием штативов, осветительного или другого оборудования), которая подразумевает получение снимков или видеоматериалов для использования в СМИ, в социальных сетях и на коммерческих ресурсах. При использовании профессиональной камеры в личных целях Комплекс просит гостей и посетителей не использовать фотовспышку в общественных зонах и избегать изображения других Гостей Комплекса на кадрах. Не разрешено сознательное или случайное использование изображений других Гостей Комплекса в фото- или видеосъемке без предварительного согласия Гостей. Участие персонала Комплекса в любой съемке осуществляется только при получении предварительного согласия Комплекса. Не разрешена фото и видео съемка в обнаженном виде, а также не разрешено размещение в социальных сетях фото и видео съемки, произведенных в любых помещениях и на территории Комплекса в нижнем белье, купальниках.

5. СТОИМОСТЬ И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ КОМПЛЕКСА

5.1. В Курортном комплексе «Надежда» установлена посуточная оплата проживания во время размещения гостей. Предельный срок проживания не ограничен. Расчетный час - 12.00 время выезда, 15.00 - время заезда по местному времени.

5.2. В случае задержки выезда гостя (поздний выезд после 12:00) плата за проживание взимается в следующем порядке:

- не более 6 часов после расчетного часа - почасовая оплата;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа - плата за половину суток;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа - плата за полные сутки.

5.3. В случае заезда ранее 15:00 плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 0 часов 00 минут до 15 часов - почасовая оплата, но не более чем за половину суток.

Более ранний заезд/поздний выезд возможен только при наличии свободных номеров по согласованию со специалистом отдела бронирования.

Оплата стоимости гостиничных (санаторно-курортных) услуг осуществляется в день заселения Потребителем/Заказчиком (физическим лицом) на стойке размещения Комплекса наличными в рублях РФ или банковской картой, принадлежащей Заказчику (физическому лицу)/Потребителю, который непосредственно присутствует при осуществлении оплаты.

В точках продаж Курортного комплекса «Надежда» принимаются к оплате пластиковые карты международных платежных систем. Наличные денежные средства в рублях принимаются в Службе приема и размещения, а также в точках продаж: рестораны и бары, СПА-центр, магазины на территории Курортного комплекса, аптека, медицинский центр.

5.4. При проживании в Корпусах 1-4 не взимается плата за проживание детей до достижения ими 3 (трех) лет, при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места. Для размещения детей в возрасте до 3 (трех) лет по дополнительному запросу в номер может быть предоставлена детская кроватка, данная услуга должна быть оплачена в соответствии с прейскурантом. Дети до 3(трех) лет не принимаются на проживание в главный корпус.

6. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ

6.1. В случае несоблюдения Гостями Курортного комплекса/Заказчиком или Посетителями настоящих Правил, Комплекс вправе отказать в заключении Договора, в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора (выселить Гостя), а также вправе обратиться с заявлением к соответствующему государственному органу для принятия последним мер по привлечению к ответственности лиц в случае совершения противоправных действий, правонарушения, а также в суд для возмещения ущерба, причиненного Комплексу.

6.2. Администрация Комплекса не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере, при нарушении им порядка проживания в Комплексе.

6.3. Администрация оставляет за собой право на порядок учета хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей.

6.4. Администрация Курортного комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.5. При отсутствии гостя по месту проживания без предупреждения администрации Комплекса более суток (или по истечении 2 часов с момента наступления его расчетного часа) администрация Комплекса создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в номере.

6.6. Имущество гостя может быть сдано в камеру хранения.

6.7. При причинении Курортному комплексу значительного ущерба по вине или халатности постояльцев и (или) их гостей в обязательном порядке должен быть составлен акт установленного образца. В данном случае кроме возмещения ущерба постоялец должен добровольно или в судебном порядке возместить Курортному комплексу потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п.

6.8. Если в результате действий или бездействий Гостя Курортного комплекса/Посетителя Комплекса при оказании услуг Комплексом, в том числе в случае

несоблюдения Гостем Курортного комплекса/Посетителем Комплекса мер ограничительного характера связанных с СВО (специальная военная операция), ввиду чего Комплекс будет привлечен к какой-либо ответственности уполномоченными государственными, муниципальными органами, либо действием/бездействием Гостя Курортного комплекса/Посетителя Комплекса были нарушены права или причинен ущерб третьим лицам, Гость Курортного комплекса/Посетитель Комплекса обязуется возместить такой ущерб третьим лицам, покрыть за свой счет штрафы, неустойки и иные виды санкций.

6.9. Храните выданные в точках продаж и в Службе приема и размещения кассовые чеки. Копии чеков не выдаются.

Ваши предложения

Заполните находящийся в номере или в службе приема и размещения бланк «Анкета гостя», или спросите у сервис-менеджера книгу отзывов и предложений.

Также Вы можете отправить Ваши отзывы на электронный адрес booking@nadezhda.ru или оставить Ваш отзыв на официальном сайте ООО «Курортный комплекс «Надежда» www.nadezhda.ru

Ваши пожелания, замечания и предложения будут рассмотрены администрацией Курортного комплекса «Надежда».

Администрация не рассматривает отзывы от лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

Приложение №2
к Правилам проживания
в Курортном комплексе «Надежда»

**Условия размещения в номерном фонде
ООО «Курортный комплекс «Надежда»**

Главный корпус (5 звезд)		
Категория номера	Количество основных мест	Количество дополнительных мест
Стандарт	2	1
Люкс	2	2*
Апартамент	2	1
Вилла	6	1
Вилла Люкс	6	1
Корпус 1-4 (3 звезды)		
Категория номера	Количество основных мест	Количество дополнительных мест
Стандарт	2	-
Стандарт Экстра	2	2*
Люкс	2	2*
Гранд	4	1
Гранд Экстра	4	1

* В Главный корпус принимаются дети строго от 3 лет

* Возможность предоставления второго дополнительного места зависит от корпуса и согласовывается с Комплексом до заезда

Приложение №3
к Правилам проживания
в Курортном комплексе «Надежда»

ООО Курортный комплекс "Надежда
353480, Россия, Краснодарский край,
город Геленджик, Кабардинка, ул. Мира, 3
ИНН 2304030699 КПП 230401001
ОГРН 1022300768490
Телефон: (86141) 90-500, (495) 719-43-85
Факс: (86141) 90-055
E-mail: booking@nadezhda.ru

"Nadezhda SPA & Sea Paradise" Luxury Resort
353480, Russia, Krasnodar region,
Gelendzhik, Kabardinka, Mira str., 3
Telephone: (86141) 90-500, (095) 719-43-85
Fax: (86141) 90-055
Email: booking@nadezhda.ru

РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА / REGISTRATION CARD

Комната / Room	Бронь / Reservation	Ночей / Nights	Заезд / Arrival	Выезд / Departure
Тариф / Rate amount	Тип комнаты / Room type	Взрослых / Детей Adults / Children	Эл. почта / e-mail	
Ф.И.О. гостя / Guest Name			Паспорт № / Passport #	
Адрес / Address		Телефон / Phone	Дата и место выдачи / Issue info	
Фирма / Company		Дата рождения / Date of birth		
Гарантия оплаты / Guaranty method			Информация об автомобиле / Car info	
Заезд / Check-in time: Рассч. час / Check-out time:				
Место работы:			Должность:	

Тариф включает НДС 22% в тарифах, предусматривающих НДС. Продление или поздний выезд возможны при наличии свободных номеров. При выезде после расчетного часа взимается дополнительная оплата согласно действующего прейскуранта.
Я выражаю свое согласие оплатить общий счет за предоставленные гостиничные услуги. В случае выезда из отеля без уведомления службы приема и размещения я согласен с закрытием счета по проживанию и дополнительным расходам моей кредитной картой без личного присутствия.

Я несу полную ответственность за гостей, приглашенных в номер в период моего проживания.

С правилами проживания в гостинице и пожарной безопасности ознакомлен.

Я даю согласие на обработку моих персональных данных, содержащихся в документе, удостоверяющем личность (копию прилагаю), и иных данных, в целях оказания гостиничных услуг для автоматической и неавтоматической обработки персональных данных или по требованию компетентных органов на период действия договорных отношений и сроков исковой давности в соответствии с законодательством РФ и Федеральным Законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

Room rate include tax 22%. Prolongation or late check-out is a subject to availability. Additional charge may apply in case of check-in before and check-out after 12:00.

I agree that I am personally liable for payment of the total account for hotel services. I authorize Hotel to close my total expenses for hotel accommodation and extra charges from my credit card without my presence in case of leaving the Hotel without Front desk notification.

I take full responsibility for all guests I invite to my room during my stay at the Hotel. I agree to be obliged for damage or loss to Hotel room property.

I am familiarized with the hotel regulation and the Fire Safety Instructions.

According to the Federal Law No. 152-FZ "About personal data" I agree that my personal data from my passport (copy attached) will be processed automatically and non-automatically by Administration Park-hotel Grumant for rendering the hotel services or by request of the State/Government organizations.

Подпись / Guests signature _____

Дата: _____

Администратор / Reception _____

Дата: _____