

# 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: г. Геленджик, с. Кабардинка, ул. Мира, 3, оказывающий Гостиничные (санаторно-курортные) услуги.

**«Гость Курортного комплекса»** - гражданин, достигший 18 летнего возраста, а также гражданин, не достигший 14 летнего возраста, в сопровождении законного представителя, либо с уполномоченными сопровождающими, либо гражданин, достигших 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;

**«Посетитель Курортного комплекса»** - 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), не

проживающий в курортном комплексе, имеющий намерение посетить Гостей Комплекса, рестораны и бары Комплекса, СПА-центр.

**«Заказчик»** - физическое (юридическое) лицо или Индивидуальный Предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие услуги Курортного комплекса в соответствии с договором.

**«Посетитель Курортного комплекса»** – гражданин, достигший 18-летнего возраста либо гражданин, не достигший 18-летнего возраста в сопровождении законного представителя или сопровождающего лица, не проживающий в Комплексе, имеющий намерение посетить Гостей Комплекса/Клиентов Заказчика и/или воспользоваться Услугами Комплекса и его инфраструктуры.

**«Бронирование»** – закрепление за Заказчиком/Клиентами Заказчика, Гостем Комплекса гостиничных номеров в Комплексе на условиях, определенных Заявкой Заказчика или Гостя Комплекса и подтверждением этой Заявки со стороны Комплекса.

**«Гарантированное бронирование»** - вид бронирования, при котором Комплекс ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

**«Негарантированное бронирование»** - вид бронирования, при котором Комплекс ожидает потребителя до определенного часа (18:00), в день заезда, после чего договор прекращается.

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

**«Грубое нарушение правил проживания и пребывания в Комплексе»** – ситуация, при которой поведение и/или действия Гостя Комплекса/Клиента Заказчика и/или Посетителя Комплекса:

- препятствует персоналу Комплекса выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению/оказанию Услуг;
- оскорбляют честь и достоинство персонала Комплекса, других Гостей Комплекса/Клиентов Заказчика и/или Посетителей Комплекса;
- нарушает нормы действующего законодательства РФ, Краснодарского края и настоящих Правил.

**«Гостевая карта»** – оформляется Гостю Комплекса/Клиенту Заказчика, для возможности прохода на территорию Комплекса и получения предоставляемых Комплексом Услуг.

**«Прейскурант Комплекса»** – это перечень Услуг Комплекса с обозначением их цен.

**«Общественное место»** – это 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», Федеральным законом от 29.07.2017 N 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», 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», Законом Краснодарского края от 27.11.2017 N 3690-КЗ «О введении курортного сбора на территории Краснодарского края и внесении изменений в Закон Краснодарского края "Об административных правонарушениях».

**1.2.** Главный корпус Курортного комплекса «Надежда» соответствует категории «Пять звезд», что подтверждается Свидетельством о присвоении категории гостинице или иному средству размещения. Ознакомиться с данным документом можно на стойке регистрации в холле главного корпуса.

**1.3.** Корпуса 1-4 Курортного комплекса «Надежда» соответствуют категории «Три звезды», что подтверждается Свидетельством о присвоении категории гостинице или иному средству размещения. Ознакомиться с данным документом можно на стойке регистрации в холле главного корпуса.

**1.4.** Получить информацию о местонахождении органа по защите прав потребителей, а также ознакомиться с нормативной документацией, Гости/Заказчик и Посетители Курортного комплекса могут на информационной стойке Службы Приема и размещения.

**1.5.** Настоящие Правила распространяются на всехGuestы/Заказчиков и Посетителей Курортного комплекса. Принимая решения посетить Комплекс, Гость/Заказчик и/или Посетитель Комплекса соглашается следовать настоящим Правилам.

**1.6.** Право на получение льгот предусмотренных Законодательством РФ при оказании гостиничных услуг имеют лица, в отношении которых такие права и/или льготы установлены Законодательством РФ.

**1.7.** С целью обеспечения надлежащего порядка и безопасности в зонах общего пользования Комплекса осуществляется видеоконтроль.

**1.8.** 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.

**1.9.** 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](http://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 Комплекса/Клиент Заказчика 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).

- 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.

**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 Комплекса/Клиентам Заказчика в заселении.

**2.6.** 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, а также при предоставлении копии формы № 8 «Свидетельство о регистрации по месту жительства», утвержденной приказом МВД России от 31.12.2017 № 984.

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

**2.7.** В Комплексе запрещено совместное проживание в одном номере/коттедже лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти 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-ти летнего возраста.

**2.8.** 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.

**2.9.** 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.

### **3. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ**

**3.1.** В Комплексе применяются следующие виды бронирования:

- Гарантированное бронирование;
- Негарантированное бронирование.

**3.2.** Бронирование Услуг в Комплексе осуществляется на сайте [nadezhda.ru](http://nadezhda.ru) (далее – Сайт), а также путем направления Заявки в Отдел бронирования Комплекса посредством почтовой, телефонной, электронной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка

исходит от Гостя Комплекса. Контактная информация Отдела бронирования Комплекса размещена на Сайте в разделе «Контакты».

Заявка Гостя/Заказчика (физического лица) на бронирование номера считается подтвержденной с момента направления на электронный адрес Гостя/Заказчика (физического лица) Соглашения о бронировании с указанием номера брони, дат заезда и выезда. Услуги по бронированию считаются оказанными с момента направления Соглашения о бронировании Гостю/Заказчику (физическому лицу).

Стоимость услуг по бронированию номера равна стоимости суток проживания в бронируемом номере. Услуги по бронированию оплачиваются в течение 3 рабочих дней с момента подтверждения Комплексом бронирования, но не позднее даты заезда.

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

**3.4.** При Гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания.

В случае если Гость Комплекса при Гарантированном бронировании со 100% предоплатой не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, бронирование аннулируется на следующий день после указанного дня заезда после 12:00 по местному времени.

**3.5.** При Негарантированном бронировании, если Гостем Комплекса не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00 даты заезда по местному времени.

**3.6.** В случае не поступления предоплаты (т.е. отказа Гостя Комплекса/Заказчика оплатить бронирование), Комплекс оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления.

**3.7.** В случае опоздания или незаезда Гостя Комплекса/Клиента Заказчика, с Гостя Комплекса или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости первых суток проживания на момент бронирования.

#### **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.** В связи с проведением в Краснодарском крае эксперимента по развитию курортной инфраструктуры (далее - эксперимент) и осуществления оценки его эффективности, на территории эксперимента, которым является муниципальное образование город-курорт Геленджик с 16 июля 2018 года по 31 декабря 2024 года взимается плата за пользование курортной инфраструктурой (Далее - Курортный сбор). Плательщиком курортного сбора является физическое лицо, достигшее совершеннолетия, проживающее в объекте размещения (Комплексе) более 24 часов. Курортный сбор исчисляется, взимается, оператором курортного сбора (Комплексом) и уплачивается Плательщиком курортного сбора при поселении в Комплекс, в размере, установленном на территории эксперимента, при этом сумма курортного сбора, подлежащая уплате, не включается в стоимость проживания. Обязанность осуществить оплату курортного сбора, лежит на Плательщике курортного сбора. Категории лиц, освобожденные от уплаты курортного сбора, порядок и сроки исчисления и перечисления курортного сбора в краевой бюджет устанавливаются Законодательством РФ.

**4.4.** 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.

**4.5.** Комплекс обеспечивает безопасность предоставляемых услуг для жизни, здоровьяGuests и Посетителей, а так же сохранность имущества при условии соблюдения Гостями установленных правил и рекомендаций.

**4.6.** 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.

**4.7.** 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».

**4.8.** 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.

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

**4.10.** 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 размещенного на территории Комплекса.

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

**4.12.** 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.

**4.13.** 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.

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

**4.15.** 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.

**4.20. Гости и Посетители Комплекса обязаны:**

4.20.1. Относиться бережно к имуществу Комплекса;

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

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

4.20.4. Строго соблюдать правила пожарной безопасности;

4.20.5. 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;



4.20.6. Соблюдать чистоту и порядок;

4.20.7. Соблюдать требования пожарной безопасности;

4.20.8. Соблюдать настоящие Правила;

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

4.20.10. 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.

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.

4.20.11. 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;

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

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

4.20.14. Оплатить курортный сбор, либо предоставить оригинал документа, подтверждающего право на освобождение от уплаты курортного сбора, либо предоставить письменный отказ от уплаты курортного сбора.

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

4.20.16. Исключать возможность возникновения в номере инфекции;

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

**4.21. Гостям и Посетителям Комплекса запрещается:**

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

4.21.2. БеспокоитьGuestов и Посетителей Комплекса;

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

4.21.4. Самостоятельно регулировать любое инженерно-техническое оборудование;

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

4.21.6. 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 (вуузела, барабан, свисток, клаксон/гудок, охотничий рог и т.п.);

4.21.7. 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.;

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

4.21.9. 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.

4.21.10. 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;

4.21.11. 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;

4.21.12. Перемещать мебель и предметы интерьера, небрежно обращаться с имуществом Комплекса (становиться ногами/класть ноги на диваны, стулья, столы и т.д.);

4.21.13. Использовать помещения Комплекса для ведения переговоров, банкетов, конференций и т.п. без письменного согласия Комплекса (путем подписания отдельного договора).

4.21.14. Играть в азартные игры в Комплексе;

4.21.15. 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.

4.21.16. Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные напитки, а также продукты питания в Общественных зонах Комплекса.

4.21.17. Выносить из ресторана Комплекса посуду и столовые приборы.

4.21.18. При приобретении услуги «шведский стол», употреблять продукты и напитки, представленные на линии раздачи, вне территории зала, в котором оказывается услуга «шведский стол».

4.21.19. Приносить и употреблять на территории зала продукты и напитки, не входящие в ассортимент оказываемой услуги «шведский стол».

4.21.20. Приносить с собой и распивать свои алкогольные напитки в барах и ресторанах Комплекса, за исключением случаев, оговоренных в рамках отдельных договоров.

4.21.21. Находиться на территории зала, в котором оказывается услуга «шведский стол» без оплаты данной услуги, а также пользоваться услугой «шведский стол», не оплатив данную услугу.

4.21.22. Посещать холл отеля и рестораны Комплекса в халатах, в нижнем белье, пляжной одежде и обуви (купальники, сланцы, шорты).

4.21.23. 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.

4.21.24. 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 Гостем/Заказчиком (физическим лицом) на стойке размещения Комплекса наличными в рублях РФ или банковской картой (Visa, Master Card, Diners Club, American Express, МИР), принадлежащей Заказчику (физическому лицу)/Гостю Комплекса, который непосредственно присутствует при осуществлении оплаты.

**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 не соблюдения Гостями/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/Посетителя Комплекса при оказании услуг Комплексом, в том числе в случае несоблюдения Гостем/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/Посетителя Комплекса были нарушены права или причинен ущерб третьим лицам, Гость/Посетитель Комплекса обязуется возместить такой ущерб третьим лицам, покрыть за свой счет штрафы, неустойки и иные виды санкций. 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, магазины.

**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](mailto:booking@nadezhda.ru) или оставить Ваш отзыв на официальном сайте

ООО «Курортный комплекс «Надежда» [www.nadezhda.ru](http://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 №1  
к Правилам проживания в Курортном  
комплексе «Надежда»

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

<b>Главный корпус (5 звезд)</b>		
Категория номера	Количество основных мест	Количество дополнительных мест для детей 3-17 лет*
Стандарт	2	1
Люкс	2	1
Апартамент	2	1
Вилла	6	1
Вилла Люкс	6	1
<b>Корпус 1-4 (3 звезды)</b>		
Категория номера	Количество основных мест	Количество дополнительных мест для детей до 17 лет
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 №2  
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	Типкомнаты/Room type	Взрослых / Детей Adults / Children	Эл.почта / e-mail	
Ф.И.О. гостя / Guest Name			Паспорт № / Pasport #	
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:		
<b>Место работы:</b>			<b>Должность:</b>	

Тариф включает НДС 20% 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 20%. 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/Guestsignature** \_\_\_\_\_

**Дата:** \_\_\_\_\_

**Администратор/Reception** \_\_\_\_\_

**Date:** \_\_\_\_\_