

**ПРАВИЛА КОМПЛЕКСА**  
**Санаторий «Елизавета-Минеральные Воды»**

Правила комплекса – санаторий «Елизавета-Минеральные Воды» - (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации, а именно: Гражданского кодекса Российской Федерации; Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 года; Федерального закона «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ; Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий курения табака» от 23 февраля 2013 года № 15-ФЗ; Федерального закона «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18 июля 2006 № 109-ФЗ; «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утверждённых Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 года; «Порядка осуществления миграционного учёта иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» утверждённого Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года № 9; «Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 года № 713; иных нормативно-правовых актов Российской Федерации, а также в соответствии с локальными актами Общества с ограниченной ответственностью «Елизавета-Минеральные Воды».

Настоящие Правила регламентируют порядок, условия и стандарты предоставления услуг на территории Комплекса, в том числе, но, не ограничиваясь, порядок бронирования и аннулирования бронирования, правила пребывания / проживания на территории Комплекса, порядок и условия питания на территории Комплекса.

Настоящие Правила хранятся в кабинете Генерального директора Общества с ограниченной ответственностью «Елизавета-Минеральные Воды», размещены на стойке приёма и размещения Комплекса, а также опубликованы на официальном сайте Комплекса - <https://minvody.net>.

Правила являются локальным актом Общества с ограниченной ответственностью «Елизавета-Минеральные Воды» и имеют большую юридическую силу, чем любые другие локальные акты Общества с ограниченной ответственностью «Елизавета-Минеральные Воды», Договоры (в том числе Дополнительные соглашения и Приложения к ним), содержащие положения, схожие с положениями настоящих Правил, Приказы, Служебные записки, а также любые иные, не предусмотренные настоящим пунктом, внутренние документы Общества с ограниченной ответственностью «Елизавета-Минеральные Воды», если иное прямо не предусмотрено текстом Правил и/или соответствующего документа.

Требования настоящих Правил обязательны к соблюдению юридическими лицами, физическими лицами, а также физическими лицами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, заключившими (планирующих заключение) любых договоров на предоставление услуг на территории Комплекса (в том числе агентских договоров с организациями, задействованными в сфере продажи туристических услуг), а также любыми другими лицами, посещающими территорию Комплекса и/или ведущими на его территории коммерческую и/или любую иную деятельность.

Все временные ориентиры, приведенные в настоящих Правилах, указаны по местному времени.

## ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ И ТЕРМИНЫ

**Комплекс** – санаторий «Елизавета-Минеральные Воды» (свидетельство о присвоении гостинице категории № 26/29/173-2022 от 21 июля 2022 года), расположенный по адресу: 357242 Ставропольский край, Минераловодский городской округ, поселок Новотерский, улица Бештаугорская, дом 3.

**Администрация комплекса** - Общество с ограниченной ответственностью «Елизавета-Минеральные Воды» (ОГРН 1212600012547, ИНН 2630052026 / КПП 263001001), расположенное по адресу: 357242 Ставропольский край, Минераловодский городской округ, поселок Новотерский, улица Бештаугорская, дом 3, осуществляющее деятельность в качестве медицинской организации по коду классификатора ОКВЭД 86.90.4 «Деятельность санаторно-курортных организаций» (лицензия на право осуществления медицинской деятельности, выдана 13.12.2021 года № Л041-01197-26/00363388).

**Заказчик** – физическое лицо и/или физическое лицо, зарегистрированное в качестве индивидуального предпринимателя и/или юридическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) и/или заказывающее (приобретающее) услуги Комплекса в пользу Потребителя.

**Гость (Потребитель)** - физическое лицо, имеющее намерение заказать (приобрести) и/или либо заказывающее (приобретающее и/или использующее) услуги Комплекса исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, в том числе физическое лицо, для которого услуги Комплекса приобретены Заказчиком.

**Посетитель** – физическое лицо, находящееся на территории Комплекса и/или пользующееся услугами Комплекса без бронирования и оплаты услуг временного проживания и/или физическое лицо, находящееся на территории Комплекса по приглашению Гостя.

**Услуги Комплекса** - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения, услуг питания и иных основных и дополнительных услуг, оказываемых на территории Комплекса.

**Основные услуги** – комплекс услуг, направленных на предоставление санаторно-курортных услуг и/или услуг отдыха и оздоровления по соответствующим программам, на обеспечение временного проживания Гостя в номерах Комплекса и включенных в стоимость номера (содержится в Приложении № 1 к настоящим Правилам).

**Дополнительные услуги** – услуги, не включенные в стоимость номера и оказываемые на территории Комплекса за дополнительную плату.

**Номер (Гостиничный номер)** – помещение, а также находящееся на его территории оборудование и иное имущество, используемое для обеспечения временного проживания физических лиц на территории Комплекса.

**Цена номера (места в номере)** - стоимость временного проживания и основных услуг, определенных Администрацией Комплекса, оказываемых за единую цену.

**Бронирование** - закрепление за Гостем категории номера (места в номере выбранной категории) на условиях, определенных заявкой Заказчика / Гостя, подтвержденной Администрацией Комплекса.

**Время заезда** - 12 часов 00 минут каждого текущего дня по местному времени.

**Время выезда (расчетный час)** - 10 часов 00 минут каждого текущего дня по местному времени.

**Гостиничные сутки** – единица измерения продолжительности временного проживания, включающая в себя временной промежуток между временем заезда и временем выезда (22 часа).

**Групповое бронирование** – бронирование для группы в количестве не менее 10 (десяти) номеров включительно, в один и тот же день заезда в рамках одной заявки на бронирование услуг Комплекса.

**Индивидуальное бронирование** - бронирование для одного Гостя и/или группыGuestов менее 10 номеров, в один и тот же день заезда в рамках одной заявки на бронирование услуг Комплекса.

**Официальный сайт** – общедоступный ресурс в сети Интернет, принадлежащий Администрации Комплекса и/или его аффилированным лицам и расположенный по доменному адресу - <https://minvody.net>.

Все остальные термины, используемые в настоящих Правилах, в отношении которых не приведено толкование, понимаются и применяются в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

## 1. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА

**1.1.** Настоящие Правила содержат условия, характерные для Договора возмездного оказания услуг (глава 39 Гражданского кодекса Российской Федерации) и являются офертой на заключение Договоров возмездного оказания услуг Комплекса.

**1.2.** Существенным условием признания настоящих Правил офертой является их размещение на стойке приема и размещения Комплекса и на его официальном сайте - <https://minvody.net>. Правила / Договоры / Соглашения, аналогичные Правилам Комплекса по предмету (оказание услуг на территории Комплекса) и стороне Исполнителя (Администрация Комплекса) и размещенные в иных средствах массовой информации, в том числе на любом другом, отличном от указанного в п. 1.2 сайте в сети Интернет, не являются офертой на заключение Договоров возмездного оказания услуг Комплекса.

**1.3.** Акцептом оферты, т.е. полным и безоговорочным принятием условий настоящих Правил, Администрация Комплекса признает одно из следующих условий:

- оплату (частичную и/или полную) услуг Комплекса, в том числе на основании соответствующего счета и/или на основании соответствующего подтверждения бронирования и/или на стойке приема и размещения Комплекса и/или по электронной форме оплаты на официальном сайте Комплекса;
- заполнение и подписание физическим лицом Регистрационной карты (Приложение 2).

Все утвержденные Администрацией Комплекса предложения (оферты) размещены на стойке приема и размещения Комплекса и/или опубликованы на официальном сайте Комплекса.

**1.4.** Предметом предложения (оферта) содержащегося по тексту настоящих Правил является оказание Заказчику / Гостю услуги Комплекса на его территории, в соответствии с которым Администрация Комплекса (Исполнитель) обязуется оказать забронированные Заказчиком / Гостем и подтвержденные услуги Комплекса, а Заказчик / Гость обязуется принять и оплатить их в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами.

**1.5.** Перечень и объем услуг Комплекса определяется Заказчиком / Гостем и отображается Исполнителем в сформированном на основании данных Заказчика / Гостя подтверждении бронирования, которое в обязательном порядке должно содержать: наименование услуги (с указанием категории номера, включенной программы и включенного типа питания), период временного проживания, дату заезда и дату выезда, стоимость услуги, иную дополнительную информацию об услуге.

**1.6.** Принятием условий настоящих Правил Заказчик / Гость подтверждает свое ознакомление и согласие с условиями нахождения на территории Комплекса, условиями поселения в номера Комплекса, а также с последствиями нарушения порядка поселения и условием о том, что при нарушении порядка поселения Администрация Комплекса вправе отказать Гостю в поселении по причинам, не зависящим от Комплекса.

**1.7.** Администрацией Комплекса предусмотрена возможность заключения Договора возмездного оказания услуг Комплекса, не в рамках принятия Заказчиком / Гостем предложения (оферты), содержащегося по тексту настоящих Правил, который может быть заключен одним из нижеприведенных способов:

- путем двухстороннего подписания Договора на оказание услуг Комплекса по форме, разработанной и утвержденной Администрацией Комплекса, в согласованной сторонами Договора редакции;
- путем оплаты опциона на заключение Договора возмездного оказания услуг Комплекса (сертификаты);
- иным способом, не противоречащим положениям действующего законодательства Российской Федерации.

**1.8.** Договор возмездного оказания услуг Комплекса, в том числе акцепт предложения, содержащегося по тексту настоящих Правил, может быть заключен:

- с юридическими лицами и физическими лицами, зарегистрированными в качестве индивидуальных предпринимателей, при этом такие правоотношения регламентируются главой 39 Гражданского Кодекса Российской Федерации;
- с физическими лицами, при этом такие правоотношения регламентируются Законом Российской Федерации № 2300-1 «О защите прав потребителей» от 07 февраля 1992 года.

**1.9.** Заказчик / Гость, заключая договор на оказание услуг Комплекса, в том числе принимая условия (акцепт оферты) предложения, содержащегося по тексту настоящих Правил, подтверждает, что получил от Администрации Комплекса следующую достоверную и полную информацию, касающуюся:

- Администрации Комплекса (наименование, регистрационные данные, адрес месторасположения, контактный номер телефона, режим работы);

- присвоения Комплексу категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты и номера свидетельства, и срока его действия;
- категорий номеров и цен на них (на место в номере);
- перечня основных (сопутствующих) услуг, входящих в цену номера;
- формы и порядка оплаты услуг Комплекса;
- содержания программы (санаторно-курортной и/или отдыха и оздоровления);
- перечня и цен на дополнительные услуги Комплекса;
- сведений о форме, условиях и порядке бронирования услуг Комплекса, аннулирования заявки на бронирование, внесения изменений в забронированные услуги Комплекса, отказа от услуг Комплекса;
- сведений об отсутствии предельного срока проживания (за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации);
- перечня категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечня льгот, предоставляемых при оказании услуг в соответствии с нормативно-правовыми актами Российской Федерации;
- сведений об иных платных услугах, оказываемых на территории Комплекса третьими лицами;
- сведений о времени заезда (выезда);
- сертификации услуг Комплекса;
- правил пожарной безопасности и правил пользования электроприборами в номерах;
- порядка обработки персональных данных;
- работы находящихся на территории Комплекса точек общественного питания и условий питания.

Вышеприведённая информация размещена на стойке приёма и размещения, а также опубликована на официальном сайте Комплекса.

## **2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ**

**2.1.** Комплекс принимает заявки на бронирование любым из нижеперечисленных способов:

- путем принятия обращений по телефонам: 8 499 430 29 07;
- путем принятия заявок, размещенных в специальной форме бронирования на официальном сайте Комплекса;
- путем принятия обращений по адресам электронной почты [com@minvody.net](mailto:com@minvody.net);
- в социальных сетях, а также с использованием мессенджера Whatsapp;
- в сети Интернет с использованием авторизованных сайтов;
- путем принятия личных обращений на стойке приема и размещения Комплекса.

**2.2.** Заявка на бронирование должна содержать следующую обязательную информацию: фамилия, имя, отчество Гостя/Гостей; количество гостей, количество и категории бронируемых номеров; количество и возраст детей в номере (при наличии); способ оплаты услуг Комплекса; дату и время заезда и выезда; контактный номер телефона и адрес электронной почты; пожелания по расположению номеров и к

спальному месту (предоставление в двухместных номерах большой кровати или двух отдельных); условия по вопросам питания Гостей с указанием типа питания в отношении каждого из Гостей; информацию о программе (санаторно-курортной, оздоровительной, иной) дополнительную информацию на усмотрение Заказчика / Гостя.

**2.3.** Администрация Комплекса в течение следующих 24 (двадцати четырёх) часов с момента получения заявки на бронирование, подтверждает бронирование путем направления Заказчику / Гостю (по адресу электронной почты и/или с использованием социальных сетей, а также иным способом, указанным Заказчиком / Гостем в заявке на бронирование), уведомления о подтверждении бронирования, содержащего условия бронирования, обозначенные Заказчиком / Гостем (форма подтверждения бронирования – Приложение 3).

**2.4.** При осуществлении бронирования Заказчик / Гость имеет право выбрать только категорию номера для временного проживания, размещение Заказчика / Гостя в конкретных номерах не осуществляется. Комплекс самостоятельно, исходя из фактической загрузки, определяет конкретный номер в рамках забронированной Заказчиком / Гостем категории, в котором будет размещен Гость.

**2.5.** В случае отсутствия свободных номеров запрашиваемой категории на указанную в заявке на бронирование дату Комплекс вправе отказать Заказчику / Гостю в бронировании номеров.

**2.6.** Администрация Комплекса принимает заявки на индивидуальное и групповое бронирование, для которых предусмотрен различный порядок внесения изменений в подтвержденные заявки на бронирование и аннулирования заявок на бронирование.

### **3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ОПЛАТЫ**

**3.1.** После получения Заказчиком / Гостем уведомления о подтверждении бронирования и/или платежного документа (счет, квитанция, счет-договор и т.д.) и/или ссылки на электронную форму оплаты, он осуществляет оплату забронированных услуг в порядке и в сроки, установленные настоящим разделом Правил.

**3.2.** Заказчик / Гость может произвести оплату одним из следующих способов:

- оплата наличными денежными средствами на стойке приема и размещения Комплекса (для юридических лиц сумма не может превышать 100 000 (сто тысяч) рублей в рамках одного Договора, в соответствии с Указанием Центрального Банка РФ № 3073-У «Об осуществлении наличных расчетов» от 07.10.2013 года);

- безналичная оплата банковской картой на стойке приема и размещения Комплекса

- безналичная оплата через модуль бронирования, размещенный на официальном сайте Комплекса;

- безналичная оплата на основании выставленного платежного документа (счет, счет-договор и т.д.);

- безналичная оплата по ссылке на форму электронной оплаты (интернет – эквайринг);

- оплата опциона на заключение Договора оказания услуг Комплекса (приобретение сертификата).

**3.3.** После получения Заказчиком / Гостем уведомления о подтверждении бронирования (по форме Приложения № 2 к настоящим Правилам) и Счета, он

осуществляет оплату забронированных услуг в порядке и в сроки, установленные настоящим разделом.

### **3.4. Сроки оплаты услуг Комплекса:**

**3.4.1.** При заезде без предварительного бронирования услуг - оплата услуг на стойке приема и размещения Комплекса.

**3.4.2.** При заезде с предварительным бронированием услуг - оплата на основании платежного документа (счет, счет-договор и т.д.) и/или по ссылке на форму электронной оплаты и/или через модуль бронирования, размещенный на официальном сайте Комплекса. Оплата услуг Комплекса должна быть произведена в объеме не менее стоимости одних суток временного проживания в срок, не превышающий 3 (трех) банковских дней с момента бронирования, но в любом случае не менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты заезда, а в случае, если бронирование совершается Заказчиком/Гостем менее чем за 5 (пять) календарных дней до даты заезда, оплата должна быть произведена в день бронирования.

**3.4.3.** Договорами (счет-договорами) на оказание услуг Комплекса могут быть предусмотрены иные условия и сроки оплаты услуг Комплекса.

**3.5.** При своевременной оплате услуг Комплекса в рамках срока, предусмотренного п. 3.4.2 настоящих Правил, в размере не менее стоимости 1 (одних) гостиничных суток, Администрация Комплекса признает такое бронирование гарантированным и принимает на себя обязательства по ожиданию Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем заезда.

**3.6.** В случае если в срок, предусмотренный п. 3.4.2 настоящих Правил, Заказчик / Гость не произвел достаточную оплату стоимости услуг Комплекса, Администрация Комплекса имеет право в одностороннем порядке аннулировать бронирование Заказчика/Гостя. Возврат денежных средств осуществляется на условиях п. 4.19 – 4.20 настоящих Правил.

**3.7.** Предоставление Заказчику / Гостю документов (по требованию), подтверждающих проживание / оказание услуг (акт оказанных услуг), осуществляется не позднее 5 (пяти) рабочих дней, с момента соблюдения следующих условий: 100 % оплата услуг Комплекса и оказание услуг Заказчику / Гостю в полном объеме. В установленный срок Администрация Комплекса направляет документы, подтверждающие проживание / оказание услуг на адрес электронной почты и/или сообщением на номер (в том числе с использованием мессенджеров и социальных сетей) Заказчика / Гостя, а Заказчик / Гость обязуются подписать и направить их электронный образ, подписанный с 2-х сторон, в течение 10 (десяти) рабочих дней с даты получения от Администрации Комплекса. В случае, если в десятидневный срок Заказчик / Гость не направит подписанные документы и/или мотивированный отказ от их подписания, они считаются подписанными, а услуги Комплекса – принятыми без замечаний со стороны Заказчика / Гостя. Направление и получение скан- документов признается юридически значимыми сообщениями.

**3.8.** Комплекс осуществляет фактическое заселение Гостя только при условии оплаты 100 % стоимости всего периода проживания в номере выбранной категории. Рассрочка оплаты услуг Комплекса, а равно пост оплата услуг Комплекса не допускается.

**3.9.** Плата за проживание в Комплексе взимается согласно действующим тарифам Администрации Комплекса в соответствии с единым расчетным часом. Цены на услуги Комплекса установлены в рублях Российской Федерации.

**3.10.** В связи с тем, что на территории Комплекса действует динамическое ценообразование, Комплекс имеет право самостоятельно, без предварительного уведомления Заказчика / Гостя, изменять стоимость услуг Комплекса (в том числе тарифов на проживание, санаторно-курортные, оздоровительные и иные программы, дополнительные услуги). Стоимость считается измененной с момента опубликования информации о новых ценах на официальном сайте Комплекса.

**3.11.** Стоимость услуг Комплекса становится фиксированной для Заказчика / Гостя и не подлежит изменению с момента получения Комплексом заявки на бронирование, содержащей все необходимые данные, согласно настоящим Правилам, при условии дальнейшего подтверждения Комплексом бронирования Заказчика / Гостя, а также при условии последующей оплаты услуг Комплекса, в порядке и сроки, установленные настоящими Правилами и/или Договорами, заключенными на оказание услуг Комплекса.

**3.12.** В случае несоблюдения всех условий, определенных в п. 3.11 настоящих Правил, получение Комплексом заявки на бронирование от Заказчика / Гостя не становится основанием для фиксации стоимости услуг Комплекса.

**3.13.** Фиксированная стоимость услуг Комплекса действует в течение всего срока, указанного в уведомлении о подтверждении бронирования. Продление срока оказания услуг Комплекса оплачивается по ценам, действующим в момент оплаты продления.

**3.14.** В случае обращения физическим лицом за возвратом уплаченных денежных средств, возврат осуществляется только на основании письменного заявления Заказчика / Гостя, оплатившего услуги Комплекса. Заявление должно содержать указание на причины и условия возврата, на сумму, подлежащую возврату, а также в обязательном порядке должно сопровождаться документами, подтверждающими уплату денежных средств. Комплекс в случае наличия оснований для возврата денежных средств осуществляет их в срок, не превышающий 10 (десяти) календарных дней с момента получения такого заявления о возврате.

**3.15.** В случае обращения юридическим лицом и/или физическим лицом, зарегистрированным в качестве индивидуального предпринимателя, за возвратом уплаченных денежных средств, возврат осуществляется только на основании письменного заявления Заказчика, оплатившего услуги Комплекса. Заявление должно содержать указание на причины и условия возврата, на сумму, подлежащую возврату, а также в обязательном порядке должно сопровождаться документами, подтверждающими уплату денежных средств. Комплекс в случае наличия оснований для возврата денежных средств осуществляет их возврат в срок, не превышающий 15 (пятнадцати) рабочих дней с момента получения такого заявления о возврате.

**3.16.** В соответствии с условиями Федерального закона № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры» от 29.07.2017 года, а также в соответствии с Законом Ставропольского края № 130-кз от 08.12.2017 года, Заказчик несет бремя оплаты курортного сбора, за исключением случаев, предусмотренных ст. 7 Федерального закона № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры» от 29.07.2017 года.

#### **4. Внесение изменений и аннулирование заявок на бронирование**



**4.1.** Внесение изменений в заявку на бронирование допускается не более 1 раза и может включать в себя данные, не влияющие на стоимость забронированных услуг. Замена лиц в подтвержденной заявке на бронирование допускается только при сохранении в заявке хотя бы одного из лиц, указанных в первоначальной заявке. В остальных случаях внесение изменений в заявку, в том числе замена лиц, признается отменой заявки на бронирование с применением условий аннуляций, определенных настоящими Правилами. Новое бронирование осуществляется на основании скорректированной заявки и осуществляется с применением действующих на момент нового бронирования тарифов Комплекса.

**4.2.** В случае необходимости внесения изменений и дополнений в подтвержденные заявки и списки Заказчик / Гость своевременно и в письменном виде направляет такие изменения Администрации Комплекса не позднее, чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты заезда. Изменения и дополнения в забронированных услугах считаются принятыми только с письменного согласия Администрации Комплекса.

**4.3.** При отсутствии возможности внесения изменений у Администрации Комплекса заявка на забронированные услуги по выбору Заказчика / Гостя либо остается в неизменном варианте, либо аннулируется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

**4.4.** Изменения в забронированные услуги Комплекса (при групповом бронировании) могут быть внесены не менее чем за 14 (четырнадцать) календарных дней до даты заезда и при условии наличия возможности внесения таких изменений у Администрации Комплекса. При отсутствии возможности внесения изменений заявка на забронированные услуги Комплекса по выбору Заказчика / Гостя либо остается в неизменном варианте, либо аннулируется в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

**4.5.** Внесение изменений в забронированные услуги, включенные в пакеты услуг Комплекса (услуги питания, проживания, программы и т.д.) осуществляется при условии наличия возможности внесения таких изменений у Администрации Комплекса на следующих условиях:

**4.5.1.** Замена категории номера на категорию номера меньшей стоимости, увеличение / уменьшение количества Гостей в номере, изменение типа питания (при наличии такой возможности), а также внесение изменений в программу, включенную в тариф, осуществляется по правилам, предусмотренным п. 4.1 – 4.3 настоящих Правил.

**4.5.2.** Администрация Комплекса не осуществляет возврат денежных средств за включенные в пакет услуги, которые не были оказаны Гостю по причине его неявки ко времени и месту оказания услуг в порядке, предусмотренном п. 2 ст. 781 Гражданского кодекса РФ.

**4.5.3.** Возврат денежных средств за отмененные Заказчиком / Гостем услуги, осуществляется при условии своевременного уведомления Заказчиком / Гостем Администрации Комплекса.

**4.5.4.** Иной порядок внесения изменений в заявки на бронирования может быть предусмотрен договорами на оказание услуг Комплекса.

**4.6.** Заказчик / Гость имеет право аннулировать заявку на бронирование (отказ от услуг Комплекса). В случае своевременного аннулирования заявки Администрация Комплекса осуществляет возврат 100 % уплаченной суммы.

**4.7.** Своевременным отказом от забронированных услуг считается отказ Заказчика/Гостя, о котором последний надлежащим образом уведомил Администрацию Комплекса не позднее чем за 14 (четырнадцать) календарных дня до даты заезда до 12:00 по московскому времени.

Иные сроки своевременного отказа от забронированных услуг могут быть предусмотрены договорами на оказание услуг Комплекса. Трехдневный срок своевременного отказа от Услуг Комплекса обусловлен тем, что Администрация комплекса в указанный срок до заезда Гостя осуществляет подготовку номерного фонда, оборудования, материалов и сырья для надлежащего качественного и своевременного оказания Услуг, в связи с чем несет фактические расходы на подготовку Услуг, включенных в тариф Гостя на весь период проживания Гостя. Размер расходов Администрации Комплекса к подготовке к оказанию Услуг по тарифу Гостя на весь период его пребывания в Комплексе определяется стоимостью одних гостиничных суток проживания Гостя по забронированному тарифу.

Иные сроки своевременного отказа от забронированных услуг могут быть предусмотрены специальными предложениями и акционными тарифами Комплекса. Подробная информация по специальным предложениям и акционным тарифам размещается на официальном сайте Комплекса.

**4.8.** При отказе от Договора с нарушением сроков своевременного отказа, предусмотренных п. 4.7. настоящих Правил, Администрация комплекса оставляет за собой право удержать компенсацию за фактический простой забронированных номеров (компенсация расходов на подготовку к оказанию услуг) в размере 100 % стоимости услуг за одни гостиничные сутки в каждом номере.

**4.9.** Заказчик / Гость имеет право в любой момент до начала оказания услуги отказаться от предоставления дополнительных гостиничных услуг (в том числе, но, не ограничиваясь, услуги по предоставлению трансфера) при условии возмещения Администрации Комплекса всех понесенных затрат. Началом предоставления услуги является наступление даты, указанной Заказчиком / Гостем при бронировании (заказе) дополнительных услуг, при этом началом оказания отдельных видов дополнительных услуг является осуществление работниками Комплекса действий, направленных на качественное и своевременное оказание таких услуг.

**4.10.** Иной порядок отказа от услуг может быть предусмотрен договорами на оказание услуг Комплекса.

**4.11.** При не заезде Гостя в рамках гарантированного бронирования, т.е. его отсутствии по состоянию на расчетный час дня, следующего за днем заезда, Администрация Комплекса оставляет за собой право удержать компенсацию за фактический простой забронированных номеров в размере 100 % стоимости услуг временного проживания (компенсация расходов на подготовку к оказанию услуг) за одни гостиничные сутки в каждом номере и аннулировать заявку на бронирование.

**4.12.** При не заезде Гостя в рамках не гарантированного бронирования, т.е. его отсутствии по состоянию на время заезда дня заезда, Администрация Комплекса оставляет за собой право аннулировать заявку на бронирование. При прибытии Заказчика / Гостя позднее время заезда дня заезда поселение осуществляется по текущим актуальным тарифам Комплекса и при условии наличия свободных номеров запрошенной Заказчиком / Гостем категории.

**4.13.** Администрация комплекса не несет ответственности за одностороннее аннулирование заявки Заказчика / Гостя в случаях, предусмотренных п. 4.11 и 4.12

настоящих Правил в связи с тем, что односторонний отказ совершен по причине ненадлежащего исполнения обязательств Заказчика / Гостя по своевременной явке к дате и времени начала оказания услуг. Ожидание Заказчика / Гостя сверх времени, указанного в п. 4.11 и 4.12 Правил предполагает затраты Администрации комплекса и возможно только при условии оплаты Заказчиком / Гостем 100 % стоимости каждых гостиничных суток ожидания.

**4.14.** При заезде Гостя позднее времени заезда, но ранее расчетного часа дня, следующего за днем заезда, Администрация Комплекса оставляет за собой право удержать компенсацию за фактический простой забронированных номеров в размере 100 % стоимости услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в каждом номере.

**4.15.** При досрочном выезде Гостя, последний обязуется заблаговременно, не менее чем за 2 (двое) гостиничных суток до даты предполагаемого выезда, уведомить об этом Администрацию Комплекса. В случае несвоевременного уведомления о досрочном выезде Администрация Комплекса оставляет за собой право удержать компенсацию за фактический простой забронированных номеров (компенсация расходов на подготовку к оказанию услуг) в размере 100 % стоимости услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в каждом номере, в том числе за иные фактические понесенные Комплексом расходы.

**4.16.** При проживании Гостя менее 1 (одних) гостиничных суток оплата услуг Комплекса производится в размере 100 % стоимости услуг временного проживания за одни гостиничные сутки в каждом номере.

**4.17.** При необходимости продления временного проживания Заказчик / Гость обязан сообщить об этом Администрации Комплекса не позднее чем за 1 (одни) гостиничные сутки до дня выезда согласно оплаченной заявке на бронирование и своевременно, т.е. до 10 часов 00 минут дня выезда, оплатить такое продление. Администрация Комплекса имеет право отказать в продлении и обязать Гостя освободить номер в случае несвоевременной его оплаты и/или в случае отсутствия возможности продления и/или в случае несвоевременного получения информации о продлении от Гостя, при этом оплата осуществляется Гостем по текущим ценам.

## **5. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА В КОМПЛЕКС**

**5.1.** Режим работы Комплекса – 24 (двадцать четыре) часа в сутки без выходных дней, при этом Администрация Комплекса обеспечивает круглосуточное оформление прибывающих (при наличии свободных мест) и убывающихGuestей.

**5.2.** Комплекс предназначен для временного проживания Guestей и/или получения услуг по санаторно-курортным, оздоровительным и иным программам.

**5.3.** Минимальный предельный срок пребывания на территории Комплекса для Guestей - не менее одних гостиничных суток. Максимально предельный срок пребывания на территории Комплекса для Guestей - не устанавливается (за исключением случаев, когда такой срок определен условиями специальных программ и/или акционных предложений).

**5.4.** Основанием для заезда и временного проживания Гостя является подписание Регистрационной карты. Регистрационная карта оформляется на каждого из Guestей и подписывается каждым из Guestей (в отношении несовершеннолетних лиц подписание осуществляется родителями, законными представителями, опекунами) в момент фактического заселения в Комплекс.

**5.5.** После подписания Гостем Регистрационной карты Администрация Комплекса выдает Гостю ключ-карту. Ключ-карта от номера выдается на каждого из Гостей, за исключением несовершеннолетних лиц до 14-ти лет.

**5.6.** Заселение в Комплекс осуществляется только при условии предъявления Гостем оригинала документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации. Заселение на основании предоставления копии документа (фотокопии, ксерокопии, скан копии, нотариальной копии и т.д.) не осуществляется.

**5.7.** С целью поселения каждый из Гостей предоставляет Администрации Комплекса документ, удостоверяющий личность Гостя, в том числе:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- 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 лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

**5.8.** 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, при условии предоставления таким сопровождающим лицом согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

**5.9.** 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 согласия законных представителей (одного из них).

**5.10.** При заселении в Комплекс иностранного гражданина, последний обязуется представить Администрации Комплекса документы, подтверждающие его право на пребывание (проживание) в Российской Федерации, а именно: миграционную карту с отметками о пересечении границы Российской Федерации; визу (если иностранному гражданину требуется виза для въезда на территорию Российской Федерации); патент на осуществление трудовой деятельности на территории Российской Федерации (а также уведомление о постановке на миграционный учёт и квитанцию об оплате

патента).

**5.11.** Заселение в Комплекс Гостей, не предоставивших документы, удостоверяющие их личность, в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации, является нарушением, ответственность за которое предусмотрена ст. 18.9 и 19.15.2 Кодекса об административных правонарушениях Российской Федерации.

**5.12.** При несоблюдении Гостем требований в части предоставления документов, необходимых для осуществления заселения в Комплекс, Администрация Комплекса отказывает Гостю в поселении по причинам, не зависящим от Администрации Комплекса.

**5.13.** Комплексом могут быть предусмотрены иные (дополнительные) документы, предоставление которых является обязательным для получения отдельных услуг.

**5.14.** В соответствии с п. 14 Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 713 от 17.07.1995 года, регистрация гражданина РФ по месту пребывания в Комплексе, осуществляется Администрацией Комплекса в течение суток с момента прибытия (поселения) гражданина на основании документов, удостоверяющих личность гражданина.

**5.15.** Администрация Комплекса вправе не регистрировать гражданина РФ по месту пребывания в случае, если данный гражданин зарегистрирован по месту жительства или по месту пребывания в жилом помещении, находящемся на территории субъекта Российской Федерации, в котором расположен Комплекс, в случае, если непрерывный срок пребывания данного гражданина в Комплексе не превышает 90 дней со дня его прибытия (поселения).

**5.16.** Администрация Комплекса осуществляет регистрацию по месту пребывания несовершеннолетних граждан РФ, не достигших 14-летнего возраста, на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица, при условии предоставления таким сопровождающим лицом согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

**5.17.** В соответствии с п. 22 Постановления Правительства РФ № 9 от 15.01.2007 года и ст. 20 Федерального закона № 109-ФЗ от 18.07.2006 года, уведомление о прибытии иностранного гражданина в Комплекс должно быть подано Администрацией Комплекса в течение одного рабочего дня, следующего за днем прибытия иностранного гражданина в Комплекс. При этом, в случае если иностранный гражданин прибыл в Комплекс в нерабочий день (согласно производственного календаря утвержденного Постановлением Правительства РФ на текущий календарный год), уведомление о прибытии должно быть представлено в орган миграционного учета в течение одних суток, являющихся рабочим днем и следующих непосредственно за нерабочим днем (несколькими нерабочими днями).

**5.18.** Уведомление о прибытии иностранного гражданина в Комплекс подается на основании оригиналов документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина на территории Российской Федерации и документов, подтверждающих право на пребывание (проживание) иностранного гражданина в Российской Федерации.

**5.19.** Администрация Комплекса, в рамках предоставления уведомления о прибытии иностранного гражданина, сообщает в территориальный орган информацию

о сроке временного пребывания иностранного гражданина на территории Комплекса, при этом такой срок не может превышать срок временного пребывания такого иностранного гражданина в Российской Федерации, установленный Федеральным законом № 115-ФЗ от 25.07.2002 года или международными договорами Российской Федерации.

**5.20.** Постановка на учет временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина осуществляется на срок, не превышающий срока действия разрешения на временное проживание.

**5.21.** Постановка на учет постоянно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина осуществляется на срок не превышающий срок действия вида на жительство в случае, если срок действия вида на жительство ограничен в соответствии с законодательством Российской Федерации.

**5.22.** Поселение в Комплекс лиц без гражданства осуществляется в порядке и сроки, предусмотренные для поселения в Комплекс иностранных граждан.

**5.23.** В соответствии с п. 30 Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 713 от 17.07.1995 года, снятие гражданина РФ с регистрационного учета по месту пребывания в Комплексе, осуществляется Администрацией Комплекса в течение суток с момента убытия (выселения) гражданина.

**5.24.** Уведомление об убытии иностранного гражданина из Комплекса должно быть подано Администрацией Комплекса не позднее 10 часов 00 минут рабочего дня (согласно производственному календарю, утвержденному Постановлением Правительства РФ на текущий календарный год), следующего за днем убытия иностранного гражданина.

**5.25.** Уведомление об убытии из Комплекса лиц без гражданства подается Администрацией Комплекса в порядке и сроки, предусмотренные для подачи уведомления об убытии из Комплекса иностранных граждан.

**5.26.** На территории Комплекса предусмотрена возможность оказания дополнительных услуг раннего заезда и позднего выезда на следующих условиях:

**5.26.1.** При выезде Гостя позднее расчетного часа дня выезда взимается дополнительная оплата в размере 100 % стоимости одних суток размещения согласно категории номера;

**5.26.2.** В случае заезда Гостя более чем за 12 часов до времени дня заезда взимается дополнительно оплата в размере 100 % стоимости одних суток размещения согласно категории номера;

**5.26.3.** В случае заезда Гостя менее чем за 12 часов до времени дня заезда взимается дополнительно оплата в размере 50 % стоимости одних суток размещения согласно категории номера.

**5.26.4.** Расчет стоимости услуг раннего заезда и позднего выезда осуществляется согласно оплаченной стоимости номера в соответствии с заявкой на бронирование Заказчика / Гостя.

**5.27.** Администрация Комплекса обязуется обеспечить готовность номера к заселению не позднее времени заезда даты заезда, а в случае оплаты дополнительной услуги раннего заезда не позднее времени, обозначенного Заказчиком / Гостем в заявке на бронирование. В случае отсутствия оплаты дополнительной услуги раннего заезда,

Администрация Комплекса имеет право отказать Гостю в поселении до момента наступления времени заезда дня заезда согласно заявке Заказчика / Гостя.

**5.28.** При размещении Гостя, чье пребывание оплачено по безналичному расчету Заказчиком, размещение в номере осуществляется в соответствии с заявкой на бронирование. Размещение еще одного Гостя в этот же номер осуществляется по действующему тарифу на проживание, при наличии возможности предоставления дополнительного места в номере забронированной категории, а также при условии такого размещения на период проживания, указанный в подтвержденной заявке на бронирование.

**5.29.** При заезде Гостей, направленных от Заказчика, с оплатой по безналичному расчету, изменения забронированных услуг осуществляются только на основании новой заявки на бронирование от соответствующего Заказчика.

**5.30.** Дети до 4 (четырёх) лет включительно бесплатно размещаются в номере своих родителей (законных представителей) без предоставления дополнительного места. Положения настоящего пункта применяются к любой категории номеров Комплекса.

**5.31.** Дети от 4 (четырёх) до 18 (восемнадцати) лет включительно размещаются в Комплексе только в номера совместно с родителями (законными представителями), согласно тарифу Комплекса, в зависимости от возраста ребенка. Положения настоящего пункта применяются к любой категории номеров Комплекса.

**5.32.** Не допускается отдельное от родителей (законных представителей) размещение в одном номере не состоявших в родственных связях несовершеннолетних лиц (разных полов) в возрасте от 12 до 18 лет.

**5.33.** Размещение Гостей с животными на территории Комплекса не допускается.

**5.34.** Администрация Комплекса имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг и/или выселить Гостя в случаях: наличия медицинских противопоказаний (в случае противопоказаний к получению санаторно-курортного лечения, в случае заболевания Гостя и/или члена его семьи/совместно проживающего в номере инфекционным, вирусным заболеванием); несоответствия документов Гостя требованиям действующего законодательства Российской Федерации и настоящим Правилам; нарушения Гостем настоящих Правил; нарушения требований безопасности, установленных настоящими Правилами; несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги; проявления в отношении Администрации Комплекса (любого из работников Комплекса) и других Гостей агрессивных действий; оскорбления и унижения личной чести и достоинства Администрации Комплекса (любого из работников Комплекса) и других Гостей; пребывания Гостя в состоянии наркотического, токсического и/или алкогольного опьянения в общественных помещениях и зонах Комплекса. В случае выселения Гостя по любым из указанных в настоящем пункте оснований, расчет стоимости услуг Комплекса может быть произведен по решению Администрации Комплекса.

**5.35.** Особенности оказания комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления:

**5.35.1.** Возможность предоставления комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления обусловлена длительностью пребывания Гостя на территории Комплекса. Минимальная длительность пребывания Гостя на территории Комплекса - не менее одних суток. На территории Комплекса возможна реализация дополнительных пакетов комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления, минимальные и/или

фиксированные сроки пребывания, по которым устанавливаются соответствующими внутренними локальными актами Администрации Комплекса.

5.35.2. Комплекс услуг по организации отдыха и оздоровления осуществляется на основании путевки отдыха и оздоровления с включенным набором основных услуг, которая подготавливается Администрацией Комплекса, заполняется на основании имеющейся и полученной в ходе первичного осмотра информации о состоянии здоровья Гостя, и содержит информацию о комплексе услуг, необходимых для достижения положительных результатов по итогам оказания комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления.

5.35.3. Оказание комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления для несовершеннолетних в возрасте до 4 (четырёх) лет включительно не осуществляется.

5.35.4. Гость обязуется в течение 1 (одного) дня с даты прибытия в Комплекс явиться на первичный осмотр врача для составления индивидуальной программы отдыха и оздоровления и оформления медицинской карты (истории болезни).

5.35.5. Индивидуальная программа отдыха и оздоровления содержит: результаты первичного осмотра врачом; режим питания; природные лечебные ресурсы (климатотерапия, ландшафт терапия и другие объекты и условия, используемые для лечения и профилактики заболеваний); немедикаментозную терапию (лечебная физкультура, массаж и т.д.).

5.35.6. Документы, подтверждающие временную нетрудоспособность не выдаются.

5.35.7. По завершении оказания комплекса услуг по организации отдыха и оздоровления Гость обязуется получить отрывной талон путевки отдыха и оздоровления.

### **5.36. Особенности санаторно-курортного лечения:**

5.36.1. Возможность санаторно-курортного лечения обусловлена длительностью пребывания Гостя на территории Комплекса. Санаторно-курортное лечение организуется и осуществляется на основе клинических рекомендаций с учетом стандартов медицинской помощи.

5.36.2. В исключительных случаях, при условии получения Администрацией Комплекса направления на санаторно-курортное лечение, предусматривающего меньший срок пребывания Гостя, Администрация Комплекса имеет право сократить срок санаторно-курортного лечения до количества дней (ночей) указанных в направлении на санаторно-курортное лечение. В случае уменьшения срока пребывания Гостя, индивидуальная программа санаторно-курортного лечения подлежит корректировке в соответствии с фактическим сроком пребывания.

5.36.3. В случае несвоевременного заезда Гостя (опоздание), Администрация Комплекса имеет право пропорционально сократить срок санаторно-курортного лечения. В случае уменьшения срока санаторно-курортного лечения, индивидуальная программа санаторно-курортного лечения подлежит корректировке в соответствии с фактическим сроком пребывания.

5.36.4. Санаторно-курортное лечение осуществляется на основании санаторно-курортной путевки и санаторно-курортной карты (санаторно-курортной карты для детей), оформленных в соответствии с требованиями действующего российского законодательства.

5.36.5. Санаторно-курортное лечение для несовершеннолетних в возрасте до 4 (четырёх) лет включительно не организуется.



5.36.6. Гость в течение 1 (одного) дня с даты прибытия обязуется явиться на первичный осмотр врача для составления индивидуальной программы санаторно-курортного лечения и оформления медицинской карты Гостя.

5.36.7. Индивидуальная программа санаторно-курортного лечения содержит: диагноз заболевания; рекомендации по соблюдению режима дня; рекомендации по лечебному питанию; природные лечебные ресурсы (климатотерапия, ландшафт терапия и другие объекты и условия, используемые для лечения и профилактики заболеваний; немедикаментозную терапию (лечебная физкультура, массаж и т.д.).

5.36.8. По завершении санаторно-курортного лечения Гостю выдается обратный талон санаторно-курортной карты или обратный талон санаторно-курортной карты для детей.

5.37. Платные медицинские услуги на территории Комплекса оказываются в соответствии с Федеральным законом № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» от 21.11.2011, Постановлением Правительства РФ № 736 «Об утверждении Правил предоставления медицинскими организациями платных медицинских услуг» от 11.05.2023, а также иными нормативно-правовыми актами, регламентирующими деятельность медицинских организаций при оказании платных медицинских услуг.

5.38. Перечень платных медицинских услуг и сроки их оказания (количество процедур) определяется соответствующей программой, а также могут быть выбраны Гостем самостоятельно (при отсутствии медицинских противопоказаний) в соответствии с Прейскурантом на платные медицинские услуги и на основании назначения врача, указанного в амбулаторной карте Пациента (Гостя) / истории болезни Пациента (Гостя). В ходе первичного осмотра Гость должен информировать врача о перенесенных заболеваниях, известных ему аллергических реакциях, противопоказаниях, а также сообщать о любых изменениях самочувствия.

5.39. Началом предоставления медицинской услуги считается первичный осмотр Гостя врачом. Окончанием оказания медицинской услуги считается получение Гостем медицинской услуги, либо отмена врачом медицинской услуги или самостоятельно Гостем.

5.40. Оказание медицинской услуги производят медицинские работники Комплекса, имеющие соответствующие документы об образовании.

5.41. Гость имеет право на информированное добровольное согласие на медицинское вмешательство. В случае отказа Гостя от подписания информированного добровольного согласия на медицинское вмешательство, Администрация Комплекса отказывает Гостю в предоставлении медицинских услуг по основанию, не зависящему от нее.

5.42. Стоимость санаторно-курортных путевок и путевок отдыха и оздоровления является неделимой и может корректироваться по решению Администрации Комплекса в случае необходимости.

## **6. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПИТАНИЯ**

6.1. На территории Комплекса предусмотрены следующие типы питания: завтрак, обед, ужин. Питание организовано в форме «шведская линия» или «по меню Детокс-программа», в зависимости от программы пребывания.

**6.2.** Питание осуществляется в следующее время: завтрак – с 08 часов 00 минут до 10 часов 00 минут; обед – с 12 часов 30 минут до 14 часов 30 минут; ужин – с 17 часов 30 минут до 19 часов 00 минут.

**6.3.** Услуги по предоставлению питания, не включенные в пакет услуг Комплекса (ланч-бокс), являются дополнительными услугами, которые оказываются по стоимости, указанной в Прейскуранте цен на услуги питания, размещенном на стойке приема и размещения Комплекса, а также на стойке ресторанного сервиса Комплекса.

**6.4.** В случае пропуска Гостем рациона питания (части рациона) по независящим от Администрации Комплекса причинам, стоимость пропущенного рациона не возвращается.

**6.5.** Гость имеет право до 16-00 дня, предшествующего дню вероятного пропуска рациона (части рациона) заказать ланч-бокс в количестве 1 (одной) штуки (независимо от количества рационов, которые вероятно будут пропущены Гостем).

**6.6.** Выносить продукты питания из помещений, предназначенных для общественного питания, где Гости питаются по системе «шведская линия» или «по меню Детокс» не разрешено.

**6.7.** Запрещено приносить и употреблять на территории Комплекса алкогольные и алкоголе содержащие напитки.

**6.8.** Нахождение в местах общественного питания, расположенных на территории Комплекса, в халатах, купальниках, нижнем белье, не допускается.

## **7. ПРАВИЛА ДНЕВНОГО ПОСЕЩЕНИЯ**

**7.1.** На территории Комплекса предусмотрена возможность частичного использования инфраструктуры, без бронирования и оплаты временного проживания в номерах (далее по тексту – Дневное посещение).

**7.2.** Стоимость услуг Дневного посещения, а также условия получения отдельных видов дополнительных услуг определяется в соответствии с тарифами на Дневное посещение, утвержденными на территории Комплекса.

**7.3.** Основанием для предоставления права на Дневное посещение является подписание Гостем Анкеты, по установленной Администрацией Комплекса форме, и оплата Дневного посещения по утвержденным тарифам.

**7.4.** Нахождение на территории Комплекса в рамках тарифа Дневного посещения возможно только до 23 часов 00 минут по местному времени. НахождениеGuestов по тарифу на Дневное посещение на территории Комплекса в ночное время не допускается.

## **8. ПРАВИЛА ДЛЯ ПОСЕТИТЕЛЕЙ**

**8.1.** Гость, проживающий на территории Комплекса, имеет право пригласить в свой номер Посетителей, при этом количество посетителей в номере не может превышать предельной вместимости номера, установленной Администрацией Комплекса.

**8.2.** Гость, пригласив Посетителя в гостиничный номер, берет на себя ответственность за поведение, поступки Посетителя и их последствия, в том числе за свою личную безопасность (сохранность жизни и здоровья), сохранность своего имущества, а также за расходы, связанные с пребыванием Посетителя в номере Гостя.

**8.3.** Нахождение Посетителей на территории Комплекса возможно только до 23 часов 00 минут по местному времени. Нахождение Посетителей на территории Комплекса в ночное время не допускается. Посетители, находящиеся на территории Комплекса после 23 часов 00 минут, должны произвести оформление заезда на стойке приема и размещения. При этом:

**8.3.1.** при наличии технической возможности у Администрации Комплекса, Посетителю Гостя может быть предложено размещение путем предоставления дополнительного места в номере Гостя, пригласившего такого Посетителя (подселение). Подселение Посетителей в номер, в котором фактически проживают Гости возможно в случае, если общее количествоGuestей с учетом Посетителей на подселение не превышает допустимого количества мест в таком номере. Подселение производится в присутствии и с согласия Гостя, к которому производится подселение или по их заявке и оплачивается дополнительно по тарифам Комплекса;

**8.3.2.** при отсутствии технической возможности у Администрации Комплекса, Посетителю Гостя может быть предложено размещение в отдельном (свободном) номере Комплекса. Поселение в номер Посетителя оплачивается дополнительно по тарифам Комплекса.

**8.4.** Поселение посетителя независимо от его условий осуществляется в строгом соответствии с разделом 5 настоящих Правил.

**8.5.** Администрация Комплекса имеет право отказать Посетителю в размещении как в отдельном номере, так и путем предоставления дополнительного места в номере Гостя, пригласившего Посетителя.

## **9. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ БАСЕЙНА И САУНЫ**

**9.1.** При посещении бассейна и/или сауны Гость обязуется соблюдать Правила безопасности, размещенные на информационных табло перед входом в соответствующие зоны.

**9.2.** До посещения бассейна и/или сауны Гость обязан самостоятельно оценить состояние своего здоровья. Ответственность за любые негативные последствия, в том числе за вред здоровью, причиненные вследствие ненадлежащей оценки Гостем состояния своего здоровья и/или вследствие того, что Гость воспользовался услугами Комплекса не смотря на имеющиеся противопоказания по состоянию здоровья, несет исключительно сам Гость.

**9.3.** Не рекомендуется посещение бассейна и/или сауны следующим категориям лиц: беременным женщинам; лицам с грудными детьми; лицам с кардиостимулятором и заболеваниями сердца; лицам с повышенной чувствительностью кожи к обработанной воде; лицам, имеющим противопоказания по состоянию здоровья; лицам с другими заболеваниями, которые могут обостриться во время пребывания в сауне и/или длительном пребывании в воде; лицам с открытыми ранами и иными повреждениями кожного покрова.

**9.4.** Пользование услугами бассейна и/или сауны Комплекса несовершеннолетними лицами допускается только в сопровождении родителей (законных представителей), которые обязаны непрерывно следить за поведением несовершеннолетних лиц. Ответственность за безопасность и сохранность здоровья и жизни несовершеннолетних лиц на территории бассейна и/или сауны, в том числе за соблюдение правил нахождения детей на воде, несут исключительно родители (законные представители).

**9.5.** Гости самостоятельно несут ответственность за сохранность своей жизни и здоровья при посещении бассейна и/или сауны.

**9.6.** Посещение бассейна Комплекса несовершеннолетними лицами возрастом до 12 лет и/или имеющими рост менее 150 см (при наличии любого из указанных критериев) разрешается только в спасательных жилетах. Администрация Комплекса предоставляет Гостям в пользование спасательные жилеты, которые родители (законные представители) несовершеннолетних лиц могут взять у стойки администратора бассейнов.

**9.7.** Администрация Комплекса не несет ответственность за сохранность, а равно пропажу/порчу/уничтожение, ценных вещей, ювелирных украшений и документов, оставленных в индивидуальных шкафчиках в раздевалке бассейна и/или сауны Комплекса.

**9.8.** Администрация Комплекса в целях обеспечения безопасности Гостей имеет право отказать Гостю в доступе на территорию бассейна и/или сауны (например, в случае нахождения Гостя в состоянии алкогольного и/или наркотического и/или токсического опьянения).

## **10. ПРОПУСКНОЙ РЕЖИМ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ ЛИЧНЫХ АВТОМОБИЛЕЙ НА ПАРКОВКЕ**

10.1 Правила пропускного режима на территорию Комплекса установлены настоящими Правилами, а также иными локальными актами, действующими на территории Комплекса. Въезд и выезд на территорию Комплекса на автомобиле допускается с учетом пропускного режима.

10.2. Администрацией Комплекса может быть ограничен доступ Гостя в отдельные локации и помещения. Такие локации и помещения обозначаются надписью «STAFF ONLY / ТОЛЬКО ДЛЯ ПЕРСОНАЛА».

10.3. В случае если Гость прибыл в Комплекс на личном транспортном средстве, оно может быть размещено на территории автомобильной парковки (при условии наличия свободных мест).

10.4. Администрация Комплекса не несет ответственности за сохранность личного транспортного средства Гостя, находящегося на территории автомобильной парковки, а в случае причинения вреда имуществу Гостя третьими лицами Администрация Комплекса обязуется оказать максимальное содействие по установлению причин произошедшего (в том числе по предоставлению видеозаписи при наличии таковой).

10.5. Не допускается размещение (парковка) личных транспортных средств у пожарных подъездов к зданиям Комплекса, у главного входа в здание Комплекса, а также на люках пожарных гидрантов.

10.6. Размещение транспортных средств на парковке Комплекса допускается только на срок проживания Гостя. В случае обнаружения Администрацией Комплекса транспортных средств, не принадлежащих Гостям, проживающим в Комплексе на момент их обнаружения, Администрация Комплекса оставляет за собой право обратиться в компетентные органы с целью проверки транспортного средства по антитеррористическому направлению и/или с целью перемещения транспортного средства на штрафную стоянку. Расходы Администрации Комплекса, в указанных случаях, полностью возмещаются за счет лица, нарушившего данный пункт Правил.

10.7. Администрацией Комплекса может быть установлен особый режим предоставления услуг (на возмездной основе) по размещению личных транспортных средств Гостей. При этом сроки действия особого режима и размер платы за размещение транспортных средств устанавливаются отдельным локальным актом, информация о котором публикуется на официальном сайте Комплекса.

10.8. Независимо от введения в действия особого режима использования парковочных мест (на возмездной основе), следующие категории граждан имеют право на безвозмездное размещение своих транспортных средств: инвалиды I и II группы; родители, имеющие статус многодетной семьи; ветераны Великой Отечественной войны. С целью получения льгот на размещение транспортных средств Гости, при поселении в Комплекс обязуются предоставить документы, подтверждающие свой статус в качестве льготной категории. В случае не предоставления таких документов в предоставлении льготных условий парковки может быть отказано.

10.9. Передвижение Гостей по территории Комплекса на личном транспортном средстве запрещено (за исключением времени следования транспортного средства до места временного размещения (парковки)). При движении автомобиля к месту временного размещения (парковки) скорость движения по территории Комплекса не должна превышать 10 км/час.

10.10. Несовершеннолетним лицам, не достигшим возраста 14 лет, не разрешается использовать средства передвижения (самокаты, электросамокаты, гироскутеры, сигвэи, гиборорды, моноколеса, ролики, электромобили и т.д.) без постоянного присмотра родителей (законных представителей). Перемещение внутри помещений Комплекса (холлы, залы ресторанов, коридоры и т.д.) на средства передвижения категорически запрещено. Перемещение по территории Комплекса на средствах передвижения допускается со скоростью, не превышающей 5 км/ч.

## **11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ**

11.1. Администрация Комплекса может предоставлять вне очереди и при наличии свободных мест услуги гражданам, которые имеют право на получение льгот в соответствии с Федеральными законами № 5-ФЗ от 09.01.1997г. «О предоставлении социальных гарантий Героям Социалистического Труда и полным кавалерам ордена Трудовой Славы», №5-ФЗ от 12.01.1995 «О ветеранах», № 4301-1 от 15.01.1993 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы», Указа Президента Российской Федерации от 02.10.1992 № 1157, в т. ч.: Герои Советского Союза; Герои Российской Федерации; полные кавалеры ордена Славы; Герои Социалистического Труда; полные кавалеры ордена Трудовой Славы; участники Великой Отечественной войны; лица, награжденные знаком «Жителя блокадного Ленинграда»; инвалиды I и II групп.

11.2. Гости и Посетители, находящиеся на территории Комплекса, обязаны соблюдать следующие правила:

- не оставлять номер открытым;
- не оставлять личные вещи без присмотра;
- не оставлять ключ-карту в электронном замке при уходе из номера;
- при уходе из номера выключать свет, телевизор, и другие электроприборы, закрывать водопроводные краны;
- иметь при себе ключ-карты при входе и при выходе с территории Комплекса;

- немедленно информировать Администрацию Комплекса в случае утери ключ-карты / ключ-браслета, карточки на пользование полотенцами;
- немедленно сообщить Администрации Комплекса при обнаружении пропажи личных вещей из номера для принятия мер по розыску пропавших вещей;
- возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества Комплекса, согласно действующему Перечню цен на возмещение ущерба и/или решением комиссии по оценке причиненного ущерба, в случаях, причинения ущерба имуществу Комплекса, а также нести ответственность за иные нарушения;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- в случае возгорания в номере и/или на территории Комплекса немедленно сообщить об этом Администрации Комплекса;
- во избежание пищевых отравлений не вносить на территорию Комплекса продукты питания и спиртные напитки.

### 11.3. Гостям запрещено:

11.3.1. прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры, использование шумовых и осветительных эффектов, использование пиротехнических изделий, а также иным образом нарушать покой Гостей, проживающих в других номерах Комплекса;

11.3.2. осуществление перестановки имущества Комплекса (в том числе перестановки мебели в номерах и местах общего пользования);

11.3.3. мойка автотранспортных средств;

11.3.4. ходить по клумбам и газонам, разводить костры и устраивать зоны для пикников на территории Комплекса;

11.3.5. ведение профессиональной фото-видеосъемки (для печатных изданий и теле-, радиопрограмм) без согласования с Администрацией Комплекса;

11.3.6. оставлять посторонних в номере в свое отсутствие, а также передавать карту Гостя третьим лицам;

11.3.7. приносить и хранить в номере и на территории Комплекса горючие и легко воспламеняющиеся материалы, токсичные, наркотические, радиоактивные и взрывчатые вещества, оружие, а также иные предметы, запрещенные к свободному обороту;

11.3.8. находиться в состоянии алкогольного и/или наркотического / токсического опьянения (Администрация Комплекса оставляет за собой право самостоятельно определять неприемлемый уровень состояния и поведения Гостя с последующим отказом в оказании услуг);

11.3.9. пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере;

11.3.10. иные ограничения могут быть предусмотрены в тексте настоящих Правил, а также в тексте локальных документов и актов Комплекса, составленных в соответствии с настоящими Правилами.

11.4. Администрация Комплекса оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в иных случаях, когда имеется риск нанесения вреда жизни, здоровью и имуществу Гостя и/или Администрации Комплекса и/или третьих лиц. В таких случаях доступ в номер осуществляется представителем Администрации Комплекса. При доступе в номер представитель Администрации Комплекса может осуществлять видео-фиксацию.

11.5. Администрация Комплекса вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы в рабочие дни и в дневное время (во временных промежутках с 9 часов 00 минут до 13 часов 00 минут и с 15 часов 00 минут до 18 часов 00 минут). Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

11.6. Администрация Комплекса по своему усмотрению вправе привлекать третьих лиц для оказания дополнительных услуг.

## **12. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ И ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

12.1. В случае возникновения вопросов по качеству оказываемых услуг Гость вправе потребовать устранения выявленных недостатков. В случае если в момент пребывания Гостя в Комплексе Гость по каким-либо причинам не смог довести свои претензии до представителей Администрации Комплекса, Гость вправе изложить свои претензии по качеству оказываемых Услуг в письменной форме (с приложением соответствующих доказательств) и направить их заказным письмом по адресу Администрации Комплекса: \_\_\_\_\_. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении жалобы.

12.2. Во всем остальном, что не прописано в настоящих Правилах стороны руководствуются законодательством Российской Федерации, а также принятыми в соответствии с настоящими Правилами иными локальными актами Комплекса.

12.3. При оказании третьими лицами услуг на территории Комплекса, все претензии по поводу качества оказания данных услуг предъявляются Гостем непосредственно в адрес третьих лиц.

12.4. Администрация Комплекса не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне территории Комплекса, приобретенных у третьих лиц, арендуемых помещения для розничной торговли товарами на территории Комплекса, а также в случаях причинения вреда здоровью Гостя по вине третьих лиц или самого Гостя.

12.5. В соответствии с пунктами 2, 5 и 6 части 1 статьи 12 Федерального закона № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 года, курение на территориях Комплекса и в помещениях (в том числе в гостиничных номерах, на балконах и открытых террасах, в помещениях общего пользования), предназначенных для предоставления гостиничных услуг, услуг общественного питания, медицинских и санаторно-курортных услуг на территории Российской Федерации полностью запрещено, равно как и реализация табачной продукции, в связи с чем на территории Комплекса не ведется торговля табачными изделиями.

12.6. За нарушение требований о запрете курения табака в помещениях (номере, на прилегающем балконе) и на территории Комплекса, Администрация Комплекса вправе взыскать с нарушителя полную стоимость причиненного данным нарушением ущерба, а также компенсацию за проведение мероприятий по специальной обработке помещений для удаления запаха табака.

12.7. Гость самостоятельно несет ответственность за сохранность своей жизни, здоровья и имущества во время нахождения на территории Комплекса, за исключением случаев, прямо предусмотренных по тексту настоящих Правил.

12.8. Гости (родители, опекуны, законные представители) самостоятельно несут ответственность за сохранность жизни, здоровья и имущества своих

несовершеннолетних детей, во время их нахождения на территории Комплекса, за исключением случаев, прямо предусмотренных настоящими Правилами.

12.9. Администрация Комплекса, в соответствии с законодательством Российской Федерации, несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью и имуществу Гостя вследствие недостатков при оказании услуг, при условии соблюдения Гостем требований, содержащихся по тексту настоящих Правил, а также правил поведения на территории отдельных локаций Комплекса. В случае нарушения Гостем правил поведения на территории отдельных локаций Комплекса, а также в случае нарушения положений настоящих Правил, Администрация Комплекса не несет ответственности за возникшие для Гостя негативные последствия.

12.10. Администрация Комплекса не несет ответственности за противоправные действия Гостя, совершенные на территории Комплекса. Гость обязуется возместить в полном объеме нанесенные Комплексу и/или третьим лицам убытки связанные с совершением Гостем противоправных действия на территории Комплекса.

12.11. Гость несет ответственность за причинение вреда и/или утерю имущества Комплекса и/или третьих лиц, находящихся на территории Комплекса. В случае причинения ущерба и/или утери имущества Комплекса, комиссией в составе трех представителей Администрации Комплекса составляют Акт о причинении ущерба имуществу Комплекса, который подписывается Администрацией Комплекса и Гостем, причинившим ущерб. В случае отказа Гостя от подписания Акта, на Акте проставляется соответствующая отметка.

Акт составляется независимо от преднамеренности или непреднамеренности действий/бездействий Гостя, послуживших причиной ущерба имуществу Комплекса.

Размер суммы возмещения, в зависимости от размера и характера причиненного ущерба, определяется в соответствии с Перечнем цен на возмещение ущерба и/или решением комиссии по оценке причиненного ущерба в случаях причинения ущерба имуществу Комплекса.

Материальную и иную ответственность за действия несовершеннолетних детей несут их родители (законные представители).

12.12. Администрация Комплекса не несет ответственности за ценные вещи Гостя, забытые или оставленные Гостем на территории и в помещениях Комплекса (в том числе в гостиничных номерах), за исключением случаев, когда Гость передал свои личные вещи (за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей) на хранение Администрации Комплекса и/или поместил их в специальный сейф.

Забытые вещи при их обнаружении передаются на стойку приема и размещения Комплекса.

12.13. Гость несет ответственность за своевременный выезд из номера. При выезде Гость обязан уведомить Администрацию Комплекса не позднее, чем за 15 (пятнадцать) минут до времени выезда, освободить номер, передать состояние номера представителю Администрации Комплекса, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги, вернуть ключ карту, а также иное имущество Комплекса, находящееся в распоряжении Гостя.

12.14. В случае истечения срока временного проживания и при отсутствии оплаты услуги позднего выезда и/или оплаты продления временного проживания в течение более чем 1 (одного) часа позднее установленного в Комплексе времени выезда, а также в случае отсутствия Гостя в номере, Администрация Комплекса имеет право освободить



номер от вещей Гостя, собрав комиссию в лице трех представителей Администрации Комплекса, и составив об этом соответствующий Акт. При освобождении номера от вещей Гостя ведется видео фиксация, начиная с момента открытия двери номера и заканчивая моментом помещения вещей Гостя в специальном помещении.

12.15. Гость несет ответственность за своевременную оплату услуг Комплекса. Своевременной оплатой услуг Комплекса является оплата, произведенная не позднее расчетного часа дня выезда Гостя. В случае несвоевременной оплаты услуг Комплекса, Администрация Комплекса оставляет за собой право выставить Гостю к уплате пени (неустойку) в размере 0,5 % стоимости несвоевременно оплаченных услуг за каждый день просрочки исполнения обязательства. Начисление пени (неустойки) начинается со дня, следующего за днем истечения срока надлежащего исполнения обязательства, и заканчивается днем надлежащего исполнения обязательства, в том числе обязательства по оплате пени (неустойки).

Положения настоящего пункта в равной степени применяются и к обязательствам Гостя по возмещению убытков Комплекса в связи с нарушениями Гостем правил Комплекса и/или порчей имущества и/или совершением Гостем противоправных действия на территории Комплекса.

12.16. При выселении Гостя и/или отказе в дальнейшем предоставлении услуг, вызванном нарушениями Правил, возврат средств, внесенных Заказчиком / Гостем за услуги Комплекса, не полученные Гостем к моменту принудительного выселения, производится в порядке, предусмотренном настоящими Правилами. Администрация Комплекса оставляет за собой право удержать с принудительно выселенного Гостя реальные подтвержденные убытки, которые Комплекс понес в связи с нарушением Гостем положений настоящих Правил.

12.17. Применение любых мер ответственности, предусмотренных настоящими Правилами, осуществляется только на основании соответствующего письменного документа (претензия, акт о фиксации нарушения, акт о порче имущества и т.д.), подписанного Сторонами и/или направленного одной из Сторон. Администрация Комплекса признает адрес регистрации по месту жительства, указанный Гостем в Регистрационной карте при поселении в Комплекс, адресом для почтовой корреспонденции. Допускается направление претензионных писем по адресу электронной почты, указанному Гостем при поселении в Комплекс.

### **13. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

13.1. Граждане Российской Федерации, граждане иностранных государств, лица без гражданства, заселяющиеся и/или бронирующие услуги Комплекса, являются субъектами персональных данных в понимании Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года.

13.2. Администрация Комплекса осуществляет обработку персональных данных Гостей / Посетителей / Потенциальных Гостей на основании уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

13.3. Для соблюдения действующего миграционного законодательства и оказания услуг в соответствии с установленными стандартами, Администрации Комплекса необходимы персональные данные Гостей, в связи с чем Гость в момент заключения Договора на оказание услуг Комплекса должен предоставить Администрации Комплекса право осуществлять обработку своих персональных данных.

13.4. Администрация Комплекса оставляет за собой право отказать Гостю в бронировании / предоставлении услуг Комплекса в случае, если Гость отказывается предоставить Администрации Комплекса разрешение на обработку персональных данных, необходимых для соблюдения требований действующего законодательства Российской Федерации. При этом Гость имеет право отказаться от рекламного и маркетингового информирования путем проставления соответствующей отметки на Регистрационной карте при поселении в Комплекс.

13.5. К обработке персональных данных Гостей / Посетителей / Потенциальных Гостей Администрация комплекса приступает только после получения соответствующего согласия, оформленного в письменной и/или электронной форме (в случае бронирования услуг с использованием официального сайта Комплекса).

13.6. Обработка персональных данных ограничивается достижением конкретных, заранее определенных Администрацией Комплекса и законных целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных. Целью обработки персональных данных является предоставление Гостю услуг Комплекса, в том числе, осуществление пропускного режима на территории Комплекса, осуществление бронирования услуг Комплекса по заявке Гостя и/или предоставление Гостю информации об услугах Комплекса, в том числе существующих и тех, которые будут оказываться на территории Комплекса в будущем (рекламное и маркетинговое информирования о специальных предложениях, акционных программах и тарифах, событиях, мероприятиях, выступлениях и иных активностях, проходящих на территории Комплекса).

13.7. Для достижения целей обработки персональных данных, определённых по тексту настоящих Правил, Администрация Комплекса осуществляет обработку следующих персональных данных Гостей / Посетителей / Потенциальных Гостей: фамилия, имя, отчество; пол; гражданство; дата и место рождения; адрес регистрации и временного проживания; реквизиты документа, удостоверяющего личность; срок и условия проживания в Комплексе; состояние здоровья, в том числе специальные данные; контактный номер телефона и адрес электронной почты; изображения (фотографии); семейное положение, наличие детей, родственные связи; данные о регистрации брака; замещаемая должность; номер расчетного счета и иные реквизиты банковских и иных счетов; иных персональных данных, предоставляемых Гостем / Посетителем / Потенциальным Гостем Администрации Комплекса.

13.8. Администрация Комплекса не осуществляет обработку специальных категорий персональных данных, касающихся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, интимной жизни, за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ.

13.9. Под действиями, связанными с обработкой персональных данных, по тексту настоящих Правил понимаются следующие действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации: сбор; запись; систематизацию; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); извлечение; использование; передача (распространение, предоставление, доступ); обезличивание; блокирование; удаление; уничтожение.

13.10. Предоставляя свои персональные данные, Гость / Посетитель / Потенциальный Гость подтверждает их достоверность и действительность.

13.11. Администрация Комплекса без согласия субъекта персональных данных, предоставляет (сообщает) персональные данные Гостя по запросам адвокатов,

налоговых, правоохранительных, судебных органов, а также в иных случаях, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации. В остальных случаях Администрация Комплекса имеет право передать третьим лицам персональные данные субъекта персональных данных, только с его письменного согласия, оформленного в соответствии с требованиями, предусмотренными положениями Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27 июля 2006 года.

13.12. Администрация Комплекса осуществляет хранение персональных данных в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требует каждая цель обработки персональных данных. Персональные данные на бумажных носителях хранятся у Администрации Комплекса в течение сроков хранения документов, для которых эти сроки предусмотрены законодательством об архивном деле в РФ (Федеральный закон № 125-ФЗ «Об архивном деле в Российской Федерации» от 22.10.2004 года). Срок хранения персональных данных, обрабатываемых в информационных системах персональных данных, соответствует сроку хранения персональных данных на бумажных носителях.

13.13. При обращении субъекта персональных данных к Администрации Комплекса с требованием о прекращении обработки персональных данных в срок, не превышающий 10 рабочих дней с даты получения соответствующего требования, обработка персональных данных прекращается, за исключением случаев, предусмотренных Законом о персональных данных.

## **14. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

14.1. На территории Комплекса оборудована детская площадка, которая доступна для посещения с 09 часов 00 минут до 20 часов 00 минут. Дети должны находиться на территории детской площадки под постоянным присмотром родителей (законных представителей), который должны обеспечить соблюдение Правила поведения на территории детской площадки, размещенных на специальной информационной табличке, расположенной на ее территории.

14.2. Гости, прибывшие в Комплекс с оружием (имеющие разрешение на хранение и ношение) на территорию Комплекса не допускаются (исключение составляют представители правоохранительных органов при выполнении ими служебных обязанностей).

14.3. В случае госпитализации Гостя (и/или его ребенка) в лечебные учреждения оплата за нахождение в стационаре лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, частных медицинских учреждений – за счет полиса ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса за собственные средства Гостя (его законного представителя) либо за средства иного лица, действующего в интересах Гостя.

14.4. Администрация Комплекса вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом Гостем номере экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

14.5. Купание и рыбалка на прилегающем к территории Комплекса озере категорически запрещены.

## ПЕРЕЧЕНЬ УСЛУГ, ВХОДЯЩИХ В СТОИМОСТЬ НОМЕРА

(утвержден приказом № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ года)

В стоимость номера входят следующие услуги:

- проживание в номере согласно выбранной (оплаченной) категории;
- питание, согласно оплаченному тарифу;
- круглосуточная работы стойки приема и размещения Комплекса;
- предоставление в пользование детских кроваток, стульчиков;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- предоставление услуги утренней побудки (по требованию);
- ежедневная уборка гостиничного номера;
- ежедневная заправка постели;
- смена постельного белья 1 раз в 2 дня;
- ежедневная смена использованных полотенец;
- замена туалетных принадлежностей по мере использования;
- пользование гладильной комнатой / гладильной доской и утюгом;
- организация встречи и проводов Гостей (по требованию и при наличии технической возможности);
- услуга вызова такси;
- бронирование билетов на различные виды транспорта;
- вызов скорой помощи, других специальных и аварийных служб;
- вызов врача в номер (по требованию и при наличии технической возможности);
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов (по требованию).

При оплате стоимости номера вы получаете право на пользование следующей инфраструктурой Комплекса, расходы на обеспечение которой Комплекс несет ежедневно:

- благоустроенные места общего пользования Комплекса;
- доступ к информационно-телекоммуникационной сети Интернет;
- посещение детской площадки, расположенной на территории Комплекса;
- услуги аниматоров (согласно программе Комплекса);
- посещение бассейна и/или сауны
- посещение зала ЛФК.

### РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА

ФИО  ✓		ДАТА ЗАЕЗДА	ДАТА ВЫЕЗДА
№ КОМНАТЫ	ТАРИФ	КАТЕГОРИЯ НОМЕРА	ТИП ПУТЁВКИ
ПАСПОРТ	ДАТА РОЖДЕНИЯ	ТЕЛЕФОН  ✓	ЭЛЕКТРОННЫ Й АДРЕС
АДРЕС РЕГИСТРАЦИИ		ГОС.НОМЕР АВТО  ✓	КОЛ-ВО ГОСТЕЙ

Я ознакомлен с правилами проживания в санатории, правилами регистрации гостей, правилами противопожарной безопасности и обязуюсь их выполнять. Я согласен произвести оплату гостиничных услуг в полном объёме за весь период проживания в день прибытия в санаторий. Я также понимаю и соглашаюсь с тем, что я лично отвечаю за все суммы, указанные в моем гостиничном счёте. Администрация санатория не несёт ответственности за ценные вещи, не сданные в сейф. В случае порчи имущества я обязуюсь возместить ущерб в полном объёме. При проходе в жилую зону санатория или при нахождении в жилой зоне санатория Гость после 23:00 обязан, по просьбе сотрудника охраны санатория, предъявить ему карту Гостя. После 23:00 все посетители Гостя должны быть зарегистрированы в санатории на основании документов, удостоверяющих личность. Расчётные час 10:00, гарантированное время заселения 12:00.

Я ознакомлен, согласен и обязуюсь выполнять правила поведения в санатории в условиях распространения коронавирусной инфекции: соблюдать дистанцию от других Гостей и сотрудников отелей не менее 1,5 метра; не принимать в номере Гостей, не зарегистрированных в санатории; перемещаться на лифте строго по одному; строго соблюдать график питания; в случае ухудшения физического состояния и/или проявления симптомов ОРВИ незамедлительно сообщить об этом по телефону работникам санатория и не покидать номер до выяснения обстоятельств.

Согласно положению законодательства о запрете курения курить разрешено в специально отведённых местах. В случае курения в номере стоимость генеральной уборки составит 5000.00 (пять тысяч) рублей. Данная сумма будет добавлена отдельной строкой в ваш счёт за проживание.

О месте, предназначенном для курения, проинформирован(а).

Распитие спиртных напитков в санатории запрещено, штраф согласно КоАП РФ.

В соответствии с п. 1 ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 N 38-ФЗ "О рекламе" заявляю о согласии на получение по сетям электросвязи, а именно телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи рекламы услуг ООО «Елизавета-Минеральные Воды»

Да  Нет

Подпись \_\_\_\_\_ ✓

Расшифровка \_\_\_\_\_ ✓

Дата: «\_\_» \_\_\_\_\_ 2024г.

### Согласие на обработку персональных данных

Я, ✓ \_\_\_\_\_,  
далее Субъект персональных данных, зарегистрированный (ая) по адресу

\_\_\_\_\_ в случае необходимости являюсь представителем по доверенности \_\_\_\_\_

даю своё согласие на обработку своих персональных данных в общество с ограниченной ответственностью «Елизавета – Минеральные Воды», адрес местонахождения: 357242, Ставропольский край, г.о. Минераловодский, п. Новотерский, ул. Бештаугорская, дом 3, со следующими условиями:

1) Согласие даётся на обработку персональных данных, не являющиеся специальными или биометрическими: в отношении граждан РФ - фамилия, имя, отчество; дата рождения; пол; страна и место рождения; номера телефонов; данные документа, удостоверяющего личность (вид документа, серия, номер, дата выдачи, код, орган выдачи); адрес места жительства; период регистрации по месту пребывания; адрес регистрации по месту пребывания; адрес электронной почты. В отношении иностранных граждан – фамилия, имя, отчество, дата рождения, пол, гражданство, страна и место рождения, данные документа, удостоверяющего личность (вид документа, серия, номер, дата выдачи, кем выдан); данные документа, подтверждающего право пребывания / проживания на территории РФ: данные визы, разрешения на временное пребывание, вида на жительство (дата выдачи, серия, номер, срок действия); данные миграционной карты (серия, номер, дата въезда, срок пребывания, КПП въезда); адрес прежнего места пребывания в РФ; профессия; цель въезда; адрес регистрации по месту пребывания, адрес места пребывания; адреса электронной почты; фирма.

2) Персональные данные не являются общедоступными.

3) Цель обработки персональных данных: идентификация граждан, осуществление мероприятий по регистрации и снятию граждан Российской Федерации, постановке и снятию иностранных граждан и лиц без гражданства с учёта по месту пребывания,

предусмотренных действующим законодательством РФ; передача третьим лицам, в т.ч. МВД Ставропольского края, бронирование номеров и помещений для мероприятий.

4) Основанием для обработки персональных данных является: Ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»; Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Правила предоставления гостиничных услуг в санатории.

5) В ходе обработки с персональными данными будут совершены следующие действия: сбор, запись; систематизация; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); извлечение; использование; передачу (распространение, предоставление, доступ); блокирование; удаление; уничтожение. Оператором используются следующие способы обработки персональных данных: заполнение регистрационных карт клиентов при оказании гостиничных услуг, внесение персональных данных в базу данных Оператора, передача персональных данных по внутренней сети Оператора и по сети Интернет.

6) Для оказания гостиничных услуг и санаторно-курортного лечения персональные данные передаются следующим третьим лицам: Главное управление Министерства внутренних дел Российской Федерации по Ставропольскому краю в целях обработки персональных данных.

7) В процессе оказания Оператором мне медицинской помощи/услуг я предоставляю право медицинским работникам передавать мои персональные данные, содержащие сведения, составляющую врачебную тайну, другим должностным лицам Оператора, в интересах моего обследования и лечения. Настоящее согласие действует со дня его подписания до дня отзыва в письменной форме.

Подпись \_\_\_\_\_ ✓

Расшифровка \_\_\_\_\_ ✓Субъекта персональных данных

Приложение 3  
Форма подтверждения бронирования

Санаторий "Елизавета-Минеральные Воды"  
Россия, 357242, Ставропольский край,  
Минераловодский р-н, поселок Новотерский,  
Бештаугорская ул, 3  
+7 499 444 21 82  
com@minvody.net



**ПОДТВЕРЖДЕНИЕ БРОНИРОВАНИЯ №**

от \_\_\_\_\_ г.

*Данные заказчика*

ФИО

Телефон

Email

Тариф

Заезд	Выезд	Ночей	Гостей	Категория

*Детализация цены:* \_\_\_\_\_ г. - \_\_\_\_\_ 2024 г.

	Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс	Стоимость
Проживание								
Питание								
Медицина								

**Стоимость бронирования**

Стоимость

Благодарим, что доверяете нам заботу о своем комфорте.  
До встречив ООО "Елизавета - Минеральные воды"

С наилучшими  
пожеланиями,

Отдел Бронирования  
ООО "Елизавета - Минеральные воды"

