

**Гостиничный комплекс «Золотые пески»**

ИП Цивенко Е.Н. (ИНН 261601891967, ОГРНИП 311265117400502)

**Договор присоединения  
об оказании услуг  
в Гостиничном комплексе «Золотые пески»**

**Ставропольский край  
село Новоселицкое**

«\_\_» \_\_\_\_\_ 202\_ г.  
(датой заключения договора является  
дата заполнения «Регистрационной карты»)

Настоящий Договор регулирует отношения в области предоставления услуг проживания в Гостиничном комплексе «Золотые пески» физическим лицам, имеющим намерение заказать или приобрести либо заказывающим, приобретающим и (или) использующим гостиничные услуги исключительно для личных и иных бытовых нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**1. ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ.**

**Исполнитель** - индивидуальный предприниматель Цивенко Е.Н. ОГРНИП 311265117400502, оказывающий гостиничные услуги в гостиничном комплексе «Золотые пески»;

**Гостиничный комплекс** – Гостиничный комплекс «Золотые пески», расположенный по адресу: Российская Федерация, Ставропольский край, муниципальный округ Новоселицкий, село Новоселицкое, территория гостиничный комплекс Золотые Пески, категория гостиницы «Панорама» - «Четыре звезды», гостиничного комплекса «Золотые пески» - «Три звезды»;

**Гость** – физическое лицо, потребитель услуг проживания;

**Стороны** – Гостиничный комплекс и Гость при совместном упоминании в договоре;

**Регистрационная карта** – документ о присоединении Гостя к настоящему Договору в целом, составленный по форме Приложения № 1, являющегося неотъемлемой частью Договора, содержащий информацию о предоставляемых Гостю гостиничных услугах;

**Комплекс услуг временного проживания** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостиничном комплексе «Золотые пески», включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и публикуется в сети Интернет на официальном сайте по адресу: [www.golden-sands26.ru](http://www.golden-sands26.ru)

**2. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРА.**

**2.1.** Исполнитель принимает на себя обязательства предоставить Гостю на платной основе комплекс услуг временного проживания, включая сопутствующие услуги по обслуживанию, в Гостиничном комплексе, а Гость обязуется оплачивать эти услуги в порядке и сроки, установленные настоящим Договором.

**2.2.** В стоимость комплекса услуг временного проживания включены: проживание в выбранной Гостем категории номера, 3-разовое питание, посещение аквапарка на территории Гостиничного комплекса «Золотые пески».

**2.3.** Сведения о предоставляемом номере, периоде проживания, стоимости услуг указываются в Регистрационной карте (Приложение № 1), являющейся неотъемлемой частью настоящего Договора.

**2.4.** Исполнитель оказывает услуги в соответствии с Правилами предоставления услуг в Гостиничном комплексе «Золотые пески», действующими на момент присоединения Гостя к настоящему Договору (Приложение № 2 к настоящему Договору), и в соответствии с действующими в Гостинице Прейскурантами цен.

**2.5.** Исполнитель вправе привлечь для оказания сопутствующих услуг (не указанных в п.2.2 настоящего Договора) третьих лиц или поручить оказание услуг третьим лицам.

**3. ПОРЯДОК ЗАКЛЮЧЕНИЯ ДОГОВОРА.**

**3.1.** Заключение Договора осуществляется в соответствии со ст. 428 Гражданского кодекса РФ путем присоединения Гостя к настоящему Договору в целом в следующем порядке:

**3.1.1.** Гость, согласный присоединиться ко всем положениям действующей редакции настоящего Договора, заявляет об этом Исполнителю путем направления заявки посредством телефонной, факсимильной связи или электронной почты либо непосредственного обращения в службу приема и размещения Гостиничного комплекса (Reception).

**3.1.2.** Заявка на бронирование должна содержать информацию:

- Фамилию, имя и отчество Гостя/Гостей
- дата и время заезда и выезда;
- категория и количество номеров;
- форма оплаты;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты).

**3.1.3.** Исполнитель, при наличии свободных номеров соответствующей категории, уведомляет Гостя о подтверждении его заявки и предоставляет Гостю/ направляет по указанным им реквизитам (посредством электронной почты, СМС-уведомления, WhatsApp) счет на оплату. Бронирование является гарантированным, при условии оплаты счета в течение 12 (Двенадцати) часов, с момента получения ссылки на оплату или реквизитов организации.

**3.1.4.** Регистрационная карта заполняется и подписывается Гостем по прибытии в Гостиничный комплекс в службе приема и размещения Гостей (Reception). Подписание и предоставление Гостем Регистрационной карты является подтверждением факта ознакомления с настоящим Договором, Правилами предоставления услуг в Гостиничном комплексе «Золотые пески» и принятия всех его условий в целом.

**3.2.** Настоящий Договор считается заключенным с момента поступления денежных средств, внесенных Гостем в качестве оплаты услуг проживания в Гостиничном комплексе, на расчетный счет или в кассу Исполнителя. Внесением оплаты Гость подтверждает, что он предварительно ознакомился с настоящим Договором, Правилами предоставления услуг в Гостиничном комплексе «Золотые пески» и принимает все изложенные в данных документах условия.

**3.3.** Стоимость услуг считается согласованной Сторонами, если Гость оплатил выставленный Исполнителем счет.

#### **4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН.**

##### **4.1. Исполнитель обязан:**

**4.1.1.** Предоставить Гостю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора.

Стороны пришли к соглашению, что необходимая и достоверная информация об услугах, оказываемых Исполнителем, размещается в помещении службы приема и размещения Гостей (Reception), на официальном сайте Гостиничного комплекса - [www.golden-sands26.ru](http://www.golden-sands26.ru) и в каждом номере, предназначенном для проживания (в папке Гостя). Оплатой счетов, выставленных Исполнителем, а также оформлением Регистрационной карты, Гость подтверждает предоставление Исполнителем всей необходимой и достоверной информации об услугах, ознакомление и согласие с порядком, условиями, сроками и ценами предоставления услуг в Гостиничном комплексе.

**4.1.2.** В течение суток с момента получения заявки Гостя на размещение предоставлять Гостю ответ с информацией о заказанных услугах (положительный ответ) и счет на оплату или отказ в размещении (в случае отсутствия свободных номеров).

**4.1.3.** Оказывать услуги в соответствии с Правилами предоставления услуг в Гостиничном комплексе «Золотые пески» в объеме и сроках, определенных Регистрационной картой.

##### **4.2. Исполнитель вправе:**

**4.2.1.** Заменить гостиничные услуги (в т.ч. номера проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением более высокого класса без дополнительной оплаты.

**4.2.2.** В одностороннем порядке вносить изменения в информацию об услугах (наименование, описание продолжительности, правила оказания, цены и т.д.) путем размещения изменений на официальном сайте Гостиничного комплекса - [www.golden-sands26.ru](http://www.golden-sands26.ru). Указанные изменения не распространяются на уже оплаченные Гостем услуги.

**4.2.3.** Не оказывать Гостю услуги в случае невнесения Гостем предварительной оплаты в полном объеме в соответствии с условиями настоящего Договора.

**4.2.4.** Отказать в оформлении размещения в случаях:

**4.2.4.1.** у Гостя(ей) отсутствуют документы, удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, а также при возникновении у сотрудника службы приема и размещения Гостей сомнений в их подлинности (наличии явных признаков фальсификации);

**4.2.4.2.** у Гостя отсутствуют документы, подтверждающие полномочия на сопровождение несовершеннолетнего (в случаях заселения несовершеннолетнего).

Заселение в Гостиничный 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в Гостиничный 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).

**4.2.4.3.** У Гостя наблюдаются явные признаки алкогольного или наркотического опьянения, либо Гость совершает поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред окружающим (выражается нецензурной бранью, высказывает угрозы в адрес сотрудников Гостиничного комплекса и (или) иных Гостей, а также иным образом нарушает общественный порядок и выражает явное неуважение к обществу).

**4.2.5.** Отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостиничном комплексе в случае нарушения Правил предоставления услуг в Гостиничном комплексе «Золотые пески» или несвоевременной оплаты предоставленных услуг.

**4.2.6.** Отказаться от исполнения настоящего Договора и потребовать возмещения убытков с Гостя, в случаях нарушения им обязательств по настоящему Договору, Правил предоставления услуг в Гостиничном комплексе «Золотые пески» и (или) причинения ущерба имуществу Гостиничного комплекса.

#### **4.3. Гость обязан:**

**4.3.1.** Своевременно и в полном объеме предоставлять Исполнителю информацию, необходимую для оказания услуг проживания.

**4.3.2.** Принять и оплатить предоставленные Исполнителем услуги в полном объеме.

**4.3.3.** Соблюдать Правила предоставления услуг в Гостиничном комплексе «Золотые пески» и правила пожарной безопасности, ограничения, установленные Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».

**4.3.4.** Соблюдать ограничение запрещающее ввозить на территорию Комплекса и/или содержать в номере животных, птиц, рептилий и т. д.

**4.3.5.** Своевременно оплачивать предоставленные по заявке Гостя дополнительные услуги.

**4.3.6.** Возместить ущерб, причиненный имуществу Гостиничного комплекса, в случае утраты или повреждения имущества.

#### **4.4. Гость вправе:**

**4.4.1.** Отказаться от исполнения настоящего Договора, при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

**4.4.2.** При обнаружении недостатков оказанной услуги, по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

### **5. СТОИМОСТЬ УСЛУГ. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ.**

**5.1.** Оплата Гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых в Гостиничном комплексе, осуществляется в соответствии с Прейскурантами, утвержденными Исполнителем, действующими на момент заключения Договора (прейскуранты цен размещены в помещении службы приема и размещения Гостей (Reception), на официальном сайте Гостиничного комплекса - [www.golden-sands26.ru](http://www.golden-sands26.ru)).

**5.2.** Оказание услуг осуществляется после полной оплаты Гостем комплекса услуг проживания за весь период пребывания в Гостиничном комплексе.

**5.3.** Порядок расчетов в Гостиничном комплексе осуществляется в соответствии с Правилами предоставления услуг в Гостиничном комплексе «Золотые пески».

### **6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.**

**6.1.** Стороны несут ответственность за неисполнение и/или ненадлежащее исполнение принятых на себя по настоящему Договору обязательств в соответствии с действующим законодательством, Правилами предоставления услуг в Гостиничном комплексе «Золотые пески» и настоящим Договором.

**6.2.** Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Гостиничного комплекса, а также несет ответственность за иные нарушения.

**6.2.1.** В случае нарушением Гостем обязательств о соблюдении ограничений, установленных п. 4.3.4 настоящего Договора, Гость обязан оплатить штраф, путем внесения дополнительных денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков (затраты на химчистку, прачечные услуги и дезинфекцию номера, так как после животного остаются запах, грязь и пятна от принятия пищи питомцем и туалета, шерсть на мебели, коврах, полу и в воздухе номера, во избежание возникновения аллергии у последующих Гостей), но не менее 5 000 (Пять тысяч) рублей. Администрация оставляет за собой право расторгнуть договор с Гостем, проживающим с домашним животным и потребовать покинуть комплекс, в день обнаружения животного в номере.

**6.3.** В случае нарушения Гостем обязательств о соблюдении ограничений, установленных Федеральным законом от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» (п. 4.3.3. настоящего Договора), Гость обязан возместить причиненный ущерб. Кроме того, Гость может быть привлечен уполномоченными органами к административной ответственности по статье 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

**6.4.** В случае опоздания Гостя на заселение при гарантированном бронировании, Гостиничный комплекс ожидает заселения Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя 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.

**6.5.** Гость несет солидарную ответственность за убытки и иной ущерб, причиненные действиями (бездействием) посетителей Гостя в Гостиничном комплексе. В случае отказа посетителей от возмещения ущерба за порчу имущества Гостиничного комплекса, Гость обязуется возместить причиненный ущерб в полном объеме, в том числе, за порчу имущества на основании акта о порче имущества, составленного в присутствии Гостя.

## **7. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ.**

**7.1.** Все споры и разногласия, которые могут возникнуть при выполнении настоящего Договора или в связи с ним, будут решаться путем переговоров между Сторонами с учетом принципов добросовестности и взаимного уважения.

**7.2.** Претензии рассматриваются сторонами в течение 10 (десяти) календарных дней с момента их получения.

**7.3.** В случае, если споры и разногласия не могут быть решены путем переговоров, они подлежат разрешению в судебном порядке в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **8. ПРОЧИЕ УСЛОВИЯ.**

**8.1.** Настоящий Договор, Правила предоставления услуг в Гостиничном комплексе «Золотые пески» являются официальными документами и публикуются в сети Интернет на официальном сайте Гостиничного комплекса - [www.golden-sands26.ru](http://www.golden-sands26.ru).

**8.2.** Исполнитель имеет право изменять услуги Гостиничного комплекса и условия настоящего Договора, Правила предоставления услуг в Гостиничном комплексе «Золотые пески» без предварительного согласования с Гостем (за исключением случаев произведенной оплаты услуг), обеспечивая при этом публикацию измененных условий в сети Интернет на официальном сайте Гостиничного комплекса - [www.golden-sands26.ru](http://www.golden-sands26.ru), такие изменения вступают в силу с момента их опубликования, если срок вступления не определен дополнительно при их опубликовании.

**8.3.** Гость не вправе передавать свои обязательства по настоящему Договору третьим лицам.

**8.4.** Права и обязанности Сторон по настоящему Договору возникают с момента заключения Договора (п. 3.2 настоящего Договора).

**8.5.** Настоящим Стороны придают юридическую силу переписке, проводимой сторонами в рамках настоящего Договора. Все документы Сторон по настоящему Договору, переданные с помощью электронной почты, СМС-уведомления, WhatsApp признаются имеющими юридическую силу. Риск искажения информации при ее передаче несет Сторона, отправляющая соответствующую информацию или документы.

**8.6.** Любое уведомление, сообщение или другая информация считаются переданными в день их получения адресатом, при этом уведомление, сообщение будет считаться полученными на 7-й день после отправки также в случае, если их вручение оказалось невозможным в связи с отсутствием получателя по указанному адресу, либо адрес оказался несуществующим.

**8.7.** Во всем, что не предусмотрено условиями настоящего Договора, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

**8.8.** Приложение к настоящему договору: Регистрационная карта, Правила оказания услуг в гостиничном комплексе «Золотые пески».

Приложение № 1  
к Договору присоединения  
об оказании услуг  
в Гостиничном комплексе «Золотые пески»  
от «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.  
ОБРАЗЕЦ



**ГК «Золотые пески»**  
ИП Цивенко Елена Николаевна  
Ставропольский край  
с. Новоселицкое  
тел.: + 7 962 400 11 91  
+7 988 089 46 62  
www.golden-sands26.ru  
zolutpesok2014@mail.ru

**REGISTRATION CARD    РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА**

Last name, first/middle name Фамилия, имя, отчество		Arrival Заезд	Departure Выезд	Nights Ночей	Check in time is Время поселения	Check out time Расчётный час
Country, city, address Страна, город, адрес		Citizenship Гражданство		E-mail/telephone Эл. почта/телефон		
Passport number and expiry date Номер паспорта и срок действия		Issued Когда и кем выдан		Date and place of birth Дата и место рождения		
Room rate Стоимость номера	Room Комната	Room type Тип номера		Adults Кол-во человек		
Method of payment Метод оплаты				Company Организация		
<b>Наличные / Наличный расчет</b>						

С правилами предоставления услуг, правилами техники безопасности и противопожарной безопасности (на территории Гостиничного комплекса: на пляже, в бассейнах, аквапарке, банях, на водных и наземных аттракционах, на спортивных и детских площадках, а также пожарной безопасности), находящегося по адресу: Ставропольский край, Новоселицкий район, в д.р. «Волчи ворота». О возможных негативных последствиях их ненадлежащего исполнения предупрежден (а).

В случае причинения имущественного вреда обязуюсь возместить материальный ущерб Гостиничному комплексу (ИП Цивенко Е.Н.) в полном объеме.

При получении травм по своей вине или по вине иных лиц, претензий к ГК «Золотые пески» (ИП Цивенко Е.Н.) не имею.

Находясь на территории Гостиничного комплекса «Золотые пески», я полностью, без каких-либо исключений, принимаю на себя всю ответственность за свою жизнь, здоровье, безопасность и несовершеннолетних (или недееспособных) лиц, прибывших со мной.

Дата моего отъезда указана в данной анкете. Я обязуюсь освободить комнату до 12 часов дня. В случае отъезда после 12 часов дня будет начислена дополнительная плата.

**Согласие на обработку персональных данных.**

Я даю согласие на обработку моих персональных данных и данных несовершеннолетних (или недееспособных) лиц, прибывших со мной (включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных), при этом общее описание вышеуказанных способов обработки данных приведено в Федеральном законе от 27.07.2006 № 152-ФЗ, а также на передачу такой информации третьим лицам, в случаях, установленных нормативными документами вышестоящих органов и законодательством.

Перечень персональных данных, передаваемых ИП Цивенко Е.Н. на обработку: фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, данные документа удостоверяющего личность, адрес проживания, гражданство, контактный телефон и т.д.

Настоящее согласие действует бессрочно. Отзыв согласия производится по моему письменному заявлению.

Подтверждаю, что ознакомлен (а) с положениями Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных», права и обязанности в области защиты персональных данных мне разъяснены.

Согласно ФЗ № 152-ФЗ «О персональных данных» ГК «Золотые пески» обязуется сохранять конфиденциальность Ваших данных.

Я подтверждаю, что все указанные в настоящей анкете данные верны, подтверждаю, что указанный выше номер является моим номером телефона, выделенным мне оператором сотовой связи, и готов возместить любой ущерб, который может быть причинен в связи с указанием мной некорректных данных в настоящей анкете в полном объеме.

Я хочу получать новости об услугах и акциях ГК «Золотые пески» по электронной почте и/или через смс-сообщения на указанные выше контакты	Я не получаю и не хочу получать информацию об услугах и акциях ГК «Золотые пески» по электронной почте и/или через смс-сообщения на указанные выше контакты
--	---

«\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ год

Ознакомлен(а) и обязуюсь соблюдать все правила в строгом соответствии \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ (подпись Гостя) (ФИО)

(В случае проживания несовершеннолетних подпись сопровождающего ответственного лица)

Администратор \_\_\_\_\_ /ФИО Администратора/

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «ЗОЛОТЫЕ ПЕСКИ»

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, заселения, проживания и предоставления услуг в Гостиничном комплексе «Золотые пески».

1.2. Правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом Российской Федерации;
- Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;
- Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации"; Законом № 115-ФЗ от 25.07.2002 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»;
- Постановлением от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»;
- Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ»;
- Иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

1.3. Основные понятия, используемые в Правилах:

1.3.1. «Исполнитель» - индивидуальный предприниматель Цивенко Е.Н. ОГРНИП 311265117400502;

1.3.2. «Комплекс» - Гостиничный комплекс «Золотые пески», расположенный по адресу: Российская Федерация, Ставропольский край, муниципальный округ Новоселицкий, село Новоселицкое, территория гостиничный комплекс Золотые Пески, категория гостиницы «Панорама» - «Четыре звезды», гостиничного комплекса «Золотые пески» - «Три звезды»;

1.3.3. «Администратор» - специалист службы приёма и размещения Комплекса;

1.3.4. «Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостиничном комплексе «Золотые пески», включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем;

1.3.6. «Гость» – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

1.3.7. «Расчётный час» - время заезда и выезда Гостей, установленное Исполнителем, и принимаемое при расчетах с Гостем;

1.3.8. «Ранний заезд» - размещение в Комплексе ранее расчетного часа;

1.3.9. «Поздний выезд» - размещение в Комплексе позже расчётного часа;

1.3.10. «Бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

1.3.11. «Свободное заселение» - размещение Гостя в Комплексе вне брони;

1.3.12. «Заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

1.4. Исполнитель предоставляет Гостям услуги проживания, питания, сервисные и прочие услуги.

1.5. Предельный срок проживания в Комплексе для граждан РФ - не устанавливается. Для иностранных граждан срок установлен законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

1.6. Комплекс работает круглосуточно и круглогодично.

1.7. Комплекс предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с Исполнителем.

1.8. При посещении Комплекса, Гость в соответствии с ФЗ №152 «О персональных данных» от 27.07.2006 г., Положением о защите, хранении, обработке и передаче Персональных данных и Положением о защите Персональных данных, полученных через Интернет сайт (Политика конфиденциальности интернет-сайта) предоставляет право на обработку сведений его персональных данных и персональных данных, прибывших с ним несовершеннолетних детей, необходимых для предоставления услуг (в том числе, Гостиничных услуг), а также на осуществление Комплексом адресной e-mail рассылки (с разрешения Гостя).

1.9. Информация о порядке проживания в Комплексе и пользования Гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности и иные утвержденные Исполнителем правила, действующие на территории Комплекса, размещена в каждом номере, предназначенном для проживания (в папке Гостя), на официальном сайте Комплекса - [www.golden-sands26.ru](http://www.golden-sands26.ru) и в помещении Комплекса, предназначенном для оформления приема и размещения Гостей (Reception).

1.10. Перечень оказываемых в Комплексе дополнительных услуг, не входящих в цену Гостиничных услуг, а также цены на дополнительные услуги установленные в прејскурантах, на официальном сайте Комплекса - [www.golden-sands26.ru](http://www.golden-sands26.ru) и в помещении Комплекса, предназначенном для оформления приема и размещения Гостей.

1.11. Дополнительные услуги могут оказываться как Исполнителем, так и третьими лицами.

1.12. Гости, не проживающие в Комплексе, могут получать услуги Комплекса в установленное Исполнителем время с обязательной регистрацией у Администратора Комплекса. Пользование услугами Комплекса оплачивается в соответствии с действующим в Комплексе прејскурантом цен.

1.13. Отзывы и предложения по работе Комплекса можно оставить в книге отзывов, находящейся у Администратора или на официальном сайте Комплекса - [www.golden-sands26.ru](http://www.golden-sands26.ru).

## **2. Форма, условия, порядок бронирования и аннуляция брони**

2.1. Заявка на бронирование номеров физическими лицами может быть произведена следующими способами:

2.1.1. Онлайн-бронирование на официальном сайте [www.golden-sands26.ru](http://www.golden-sands26.ru);

2.1.2. У Администратора при непосредственном посещении Комплекса;

2.1.3. По телефонам: +7-86548-3-00-50; +7-9624-001-191; 8-800-770-01-92;

2.1.4. По электронной почте (e-mail): [zlotpesok2014@mail.ru](mailto:zlotpesok2014@mail.ru).

2.1.5. Иным не запрещенным законом способом, обеспечивающим получение Исполнителем заявки на бронирование.

2.2. Бронирование является подтвержденным при направлении Гостю уведомления содержащего сведения об Исполнителе, фамилии, имени, отчестве Гостя категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Комплексе, а также иные сведения, определяемые Исполнителем, и (или) счета на оплату Гостиничных услуг.

2.3. Для изменения информации в подтвержденной заявке необходимо обратиться в Комплекс лично либо посредством телефонной (+7-86548-3-00-50; +7-9624-001-191; 8-800-770-01-92) или электронной – ([zlotpesok2014@mail.ru](mailto:zlotpesok2014@mail.ru)) связи с письменной или устной просьбой о внесении изменений в условия брони.

2.3.1. Изменения считаются подтвержденными после получения Гостем письменного/устного подтверждения от Администратора Комплекса.

2.4. При бронировании физическими лицами в заявке указываются следующие данные:

- фамилия, имя, отчество Гостя(-ей);

- дата и время заезда и выезда;

- категория и количество номеров;

- форма оплаты;

- контактные данные (телефон, адрес электронной почты).

2.5. При бронировании юридическими лицами:

2.5.1. Заявка на бронирование номеров в Комплексе принимается на фирменном бланке организации с указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ОГРН, ИНН, КПП, расчетный счет) за подписью руководителя или иного уполномоченного представителя организации.

2.5.2. В заявке должны быть указаны:

- фамилия, имя, отчество Гостя(-ей);

- дата и точное время заезда и выезда;

- категория и количество номеров;

- форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными);

- контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).

2.5.3. Бронирование номеров, изменение и аннуляция брони юридическими лицами, порядок оказания услуг определяется заключаемыми с ними договорами.

2.6. В Комплексе бронирование номера возможно гарантированное и негарантированное.

2.7. Гарантированное бронирование – производится по предварительной заявке Гостя и внесению им предоплаты в размере стоимости не менее одних суток проживания выбранной категории номера, в течение 12 (Двенадцати) часов с момента бронирования номера, с последующей оплатой неоплаченного срока проживания при заезде. При отсутствии оплаты данное бронирование аннулируется.

При гарантированном бронировании, Исполнитель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя 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;

2.7.1. Частичная или полная оплата счета Гостем является подтверждением его ознакомления и согласия с условиями и правилами оказания услуг Комплексом.

2.7.2. В случае опоздания/неявки Гостя в согласованный заявкой срок, с Гостя взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании Гостя более чем на сутки, Исполнитель вправе аннулировать бронь номера.

2.8. Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя без предварительной оплаты за проживание. В таком случае Исполнитель ожидает Гостя до 14:00 по местному времени, указанного в заявке дня заезда.

2.8.1. В случае неявки Гостя до 14:00 по местному времени, Исполнитель оставляет за собой право аннулировать бронь номера. В этом случае обязательства Исполнителя по размещению прекращаются, а размещение Гостя, в случае его прибытия позже указанного времени, производится при наличии мест на общих основаниях.

2.8.2. Финансовых обязательств между Исполнителем и Гостем при негарантированном бронировании не возникает.

2.9. В случае, если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Комплексе, Гостю предоставляется возможность, по согласованию с Исполнителем:

2.9.1. При уведомлении Исполнителя о своём отказе от брони не менее, чем за 2-е суток до согласованной даты заезда, перенести срок заезда на уточненную дату с последующим перерасчетом стоимости проживания, в соответствии с Прейскурантом, действующим на дату заезда или получить возврат 100 % суммы неиспользованных денежных средств;

2.9.2. При уведомлении Гостем Исполнителя о невозможности заезда менее, чем за 2 суток, Исполнитель оставляет за собой право на удержание фактически понесённых им затрат, в размере не превышающем стоимости Гостиничных услуг за одни сутки.

2.10. В случае досрочного отъезда Гостя после заселения, денежные средства за неиспользованные дни пребывания возвращаются за вычетом фактически понесённых расходов.

2.11. В случае досрочного отъезда Гостя, возврат за текущие сутки проживания не производится.

2.12. При досрочном выезде Гостя, оплату за которого произвело юридическое лицо, возврат денежных средств осуществляется по условиям договора, заключенного юридическим лицом с Исполнителем.

2.13. Если заявка физического лица аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств осуществляется после письменного обращения об отзыве средств.

2.14. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг.

2.14.1. Денежные средства возвращаются в течение 7 календарных дней с момента получения Комплексом письменного заявления на возврат. Время между операцией возврата и реальным зачислением денег на счет Гостя зависит от внутренних банковских процедур.

2.15. Денежные средства, внесенные путем наличного расчета, возвращаются наличными денежными средствами сразу после письменного обращения об отзыве средств.

### **3. Порядок оформления и предоставления гостиничных услуг**

3.1. В Гостиничные услуги Комплекса включено:

- проживание в выбранной Гостем категории номера;

\*3-х разовое питание по системе «Шведский стол» в ресторане комплекса (*руководство гостиничного комплекса «Золотые пески» оставляет за собой право перейти на 3-х разовое питание (индивидуальная подача) при загрузке менее пятнадцати человек.*)

- посещение аквапарка на территории Комплекса (если данная услуга включена в тариф на проживание);

- интернет WI-FI в номерах и в помещениях общего пользования (служба приема и размещения (Reception), ресторан, аквапарк);

- доставка в номер корреспонденции на имя Гостя по ее получении;

- побудка к определенному времени;

- предоставление кипятка, иголок, ниток, 1-го комплекта посуды и столовых приборов;

- пользование утюгом и гладильной доской, сушилкой для белья;

- для детей: детская кроватка в номер проживания, стульчик для кормления в столовой;



- предоставление дополнительной подушки, одеяла;
- в случае необходимости - оказание медицинской помощи фельдшером;
- вызов скорой помощи, других специальных служб.

3.2. Прочие услуги Комплекса предоставляются за дополнительную плату, в соответствии с утвержденным Прейскурантом цен.

3.3. В Комплексе действует единый расчётный час: время заезда Гостей — 14:00; время выезда Гостей — 12:00 по московскому времени. Так же возможен смещённый заезд с 18:00, при этом выезд будет в 16:00 следующего дня.

3.4. В случае раннего заезда или позднего выезда, в Комплексе действует прейскурант цен на 6-часовое проживание и 1 рацион или 12-часовое проживание и 2 рациона.

3.5. Смещённый заезд и выезд, а также ранний заезд и поздний выезд возможны только по предварительному согласованию с Исполнителем при наличии свободных мест.

3.6. Минимальный срок проживания в Комплексе — 1 сутки.

3.7. Регистрация в Комплексе и заселение в номер осуществляется только при предъявлении документа удостоверяющего личность. При регистрации Гости предоставляют в службу приема и размещения один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

3.7.1. Граждане РФ:

паспорт гражданина РФ,

свидетельство о рождении – для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ, – для лиц, постоянно проживающих за пределами РФ;

иные выдаваемые органами внутренних дел документы, удостоверяющие личность гражданина.

3.7.2. Иностранцы граждане:

3.7.2.1. Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, не требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных ФЗ № 115 от 25.07.02 г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

3.7.2.2. Иностранцы граждане, прибывшие в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02 «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных настоящим Федеральным законом (в ред. Федерального закона от 19.05.2010 № 86-ФЗ).

3.7.2.3. Гости, являющийся лицами без гражданства, предъявляют один из документов:

- 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;

- вид на жительство;

- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства (ст. 10 Закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

3.8. Регистрация Гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Комплексе осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

3.9. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Комплексе и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

3.10. Заселение в Гостиничный 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в Гостиничный 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).

3.11. Исполнитель не предоставляет услуги лицам не достигшим 18 лет без сопровождения родителей (законных представителей) или иных уполномоченных ими лиц.

3.12. Если ребенок (дети) прибывает(ют) в Комплекс без сопровождения законных представителей, регистрация и заселение несовершеннолетних осуществляется при наличии у сопровождающего лица доверенности (образец размещен на официальном сайте Комплекса), выданной законными представителями на сопровождение ребёнка (детей).

3.13. Администратор имеет право отказать в оказании Гостиничных услуг в случаях:

- у Гостя(ей) отсутствуют документы удостоверяющие личность, документы недействительны или просрочены, при наличии признаков их фальсификации;
- у Гостя отсутствуют документы, подтверждающие полномочия на сопровождение несовершеннолетних (в случаях заселения несовершеннолетних);
- отказа Гостя от оплаты Гостиничных услуг за весь срок проживания;
- У Гостя наблюдаются явные признаки алкогольного или наркотического опьянения, либо Гость совершает поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред окружающим (выражается нецензурной бранью, высказывает угрозы в адрес сотрудников Гостиничного комплекса и (или) иных Гостей, а также иным образом нарушает общественный порядок и выражает явное неуважение к обществу).
- в других случаях, предусмотренным законодательством РФ.

3.14. При оформлении проживания, Гость обязан заполнить Регистрационную карту с подробным оформлением всех имеющихся в ней реквизитов в соответствии с данными документов, удостоверяющих личность. После заполнения Регистрационной карты, администратор оформляет проживание Гостя в автоматизированной программе, предоставляет Гостю карту-ключ, обеспечивающую доступ в номер на оплаченный период проживания.

3.15. В случае невозможности предоставления Исполнителем номера согласно условиям подтвержденной брони, Исполнитель оставляет за собой право на замену Гостиничных услуг (в т.ч. номера проживания) с сохранением класса услуг по ранее оплаченной категории или с предоставлением более высокого класса без дополнительной оплаты.

3.16. В день заезда Гостя в номер проживания предоставляются предметы личной гигиены: мыло, шампунь, гель для душа, наборы для чистки зубов, бритвенный набор и швейный набор, а так же питьевая вода, чай и кофе.

3.17. Уборка номера:

- Текущая уборка (влажная уборка пыли, вынос мусора, мытьё стаканов и чашек, уборка санузлов, уборка постелей) проводится ежедневно (с 12:00 до 19:00) или по желанию Гостя. Если Гость отсутствует и не оставил никаких пожеланий, уборка производится автоматически.
- После выезда Гостя проводится полная уборка (замена постельного белья, дезинфекция санузла, мытьё холодильника, уборка пылесосом ковровых покрытий, влажная уборка поверхностей).
- Смена постельного белья производится 1 раз в 3 суток, полотенец и туалетных принадлежностей - ежедневно.

- Не реже 1 раза в неделю проводится генеральная уборка (мытьё окон, чистка ковровых покрытий, мягкой мебели, жалюзи).

3.18. Питание в Комплексе 3-х разовое по системе «Шведский стол» в ресторане комплекса (руководство гостиничного комплекса «Золотые пески» оставляет за собой право перейти на 3-х разовое питание (индивидуальная подача) при загрузке менее пятнадцати человек).

3.19. Питание в ресторане Комплекса отпускается только в установленное время:

В летний период:

- завтрак с 8:00 до 10:30;

- обед с 13:00 до 15:00;

- ужин с 19:00 до 21:00.

В период осень-зима-весна:

- завтрак с 9:00 до 11:00;

- обед с 13:00 до 15:00;

- ужин с 19:00 до 21:00.

3.20. Комплекс не располагает условиями для передвижения маломобильных групп населения. Гость с ограниченными возможностями и проблемами самообслуживания принимается только с сопровождающим лицом (в соответствии с действующим Прейскурантом цен).

3.21. По истечению оплаченного срока пребывания, Гость обязан освободить номер не позднее расчетного часа. При желании продлить срок проживания, Гость должен сообщить об этом Администратору не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа (до 10:00 по местному времени). Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.

3.22. В целях приемки номера при выезде, Гость за 15 минут до выезда уведомляет Администратора об освобождении номера.

3.23. После приёма номера горничной производится окончательный расчёт на службе приёма и размещения и сдаётся карта-ключ Администратору.

3.24. В случае истечения срока проживания и отсутствия Гостя по месту проживания более 6-ти часов после расчетного часа (если проживание не продлено и не оплачено в срок), Администрация Комплекса вправе создать комиссию, сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность.

#### **4. Оплата за проживание и дополнительные услуги**

4.1. Плата за услуги осуществляется в рублях, наличными денежными средствами, по международной или национальной карте (дебетовая или кредитная) или путем безналичного перечисления по предварительно выставленному Комплексом счету на оплату услуг.

4.2. Оплата Гостиничных услуг производится путем 100% предоплаты.

4.3. Дети до 1-го года размещаются в Комплексе бесплатно.

4.4. Дети старше 1-го года - размещаются в Комплексе, согласно утвержденным тарифам в зависимости от возраста ребенка.

4.5. При выезде Гостя, ему предоставляется кассовый чек и счет.

4.6. При желании Гостей воспользоваться дополнительными услугами Комплекса, не входящими в стоимость проживания (ресторан, прокат, точки продаж и пр.) – Администратором на службе приёма и размещения выдаётся Депозитная карта. Гость пополняет карту на выбранную им сумму путём внесения наличных денежных средств и пользуется услугами Комплекса.

4.7. Пополнение депозита на карте осуществляется только на службе приёма и размещения, при этом Гостю выдается документ, оформленный в соответствии с Федеральным законом от 22.05.2003 № 54-ФЗ «О применении контрольно-кассовой техники при осуществлении расчетов в Российской Федерации».

4.8. При выезде Гостя производится возврат неиспользованного депозита. Деньги возвращаются Гостю Администратором службы приёма и размещения (Reception).

#### **5. Обязанности Гостя**

5.1. Гости Комплекса **обязаны:**

5.1.1. Соблюдать настоящие Правила, правила техники безопасности, пожарной безопасности и иные утвержденные Исполнителем правила, действующие на территории Комплекса;

5.1.2. Выполнять законные требования сотрудников Комплекса;

5.1.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Комплекса;

5.1.4. Уважать человеческое достоинство, личную и имущественную неприкосновенность других Гостей и работников Комплекса;

5.1.5. Бережно относиться к имуществу Комплекса;

5.1.6. Возмещать причиненный материальный ущерб (в том числе, в случае утраты или повреждения имущества Комплекса). Оценка нанесенного ущерба производится на основании Прейскуранта цен на

порчу имущества Комплекса. За испорченное детьми имущество ответственность несут сопровождающие их лица;

5.1.7. Своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Комплексом дополнительные услуги;

5.1.8. Соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Комплексе;

5.1.9. Нести ответственность за действия приглашенных Гостем к себе в номер посетителей;

5.1.10. Пользоваться бассейном и аквапарком только в специальном купальном костюме;

5.1.11. Соблюдать требования, предъявляемые к санитарному состоянию номеров, мест общего пользования, территории Комплекса.

5.1.12. Гость в целях личной безопасности и обеспечения сохранности имущества при выходе из номера обязан:

- закрыть окна,
- выключить электроосветительные и электробытовые приборы,
- закрыть водопроводные краны,
- закрыть входную дверь в номер.

5.2. В Комплексе **запрещается**:

5.2.1. Оставлять в номере в своё отсутствие посторонних лиц, передавать им ключ от номера, а также размещать их в номере после 23:00 без регистрации и оплаты их проживания в Комплексе. При этом, посетители Гостя могут пользоваться услугами и инфраструктурой Комплекса только после внесения соответствующей платы;

5.2.2. Курение табака на всей территории Комплекса (в том числе в номерах, в помещениях, на балконах), за исключением специально отведённых мест, согласно ФЗ № 15 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» от 23.02.2013 г.; Нарушение Гостем запрета на курение табака вне специально отведенных мест рассматривается как нарушение договорных условий. Кроме того, Гость может быть привлечен уполномоченными органами к административной ответственности по статье 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

5.2.3. Проявлять грубое, неуважительное отношение к другим Гостям и работникам Комплекса, совершать поступки, идущие вразрез с общепринятыми нормами морали и нравственности;

5.2.4. Нарушать общественный порядок, в том числе, нарушать тишину и покой других Гостей, проживающих в Комплексе в период с 23:00– 7:00 часов;

5.2.5. Выбрасывать мусор из окна (с балкона), открывать окна при работающем кондиционере;

5.2.6. Выносить посуду и продукты питания из ресторана Комплекса;

5.2.7. Пользоваться дополнительными нагревательными и электрическими приборами (обогреватель, кипятильник), не входящими в комплектность номера;

5.2.8. Вносить на территорию Комплекса запрещённые предметы: оружие, взрывоопасные и наркотические вещества;

5.2.9. Вносить на территорию Комплекса спиртные напитки, приобретенные за пределами территории Комплекса;

5.2.10. Изменять интерьер в номерах и холлах Комплекса без разрешения Исполнителя;

5.2.11. Самовольно переселяться из одного номера в другой;

5.2.12. Посещать общественные места (за исключением специально отведенных мест: пляж, бассейны, аквапарк) в купальных костюмах;

5.2.13. Ввозить на территорию Комплекса и/или содержать в номере животных, птиц, рептилий и т. д.

5.3. Гости, проживающие в Комплексе **с детьми, должны соблюдать следующие правила**:

5.3.1. Не оставлять без присмотра несовершеннолетних детей, не допускать их нахождение без взрослых на балконах, на лестничных площадках, на улице;

5.3.2. Посещение детьми пляжа, бассейнов, аквапарка, детских площадок и уличных тренажёров и т.д. разрешается только в сопровождении законных представителей или иных уполномоченных ими лиц;

5.3.3. Во время купания детей в водоеме, посещения ими пляжа, бассейна, аквапарка, детских площадок и уличных тренажёров, законные представители или иные уполномоченные ими лица обязаны осуществлять строгий контроль за поведением детей и соблюдением ими настоящих Правил, а также иных утвержденных Исполнителем правил, регулирующих пользование указанными в настоящем пункте объектами.

5.3.4. Не рекомендуется посещение уличных тренажёров детьми в возрасте до 10 лет;

5.3.5. Во избежание несчастных случаев, законным представителям и иным уполномоченным ими лицам не разрешается оставлять детей без присмотра во время всего срока пребывания в Комплексе. При нарушении требований, установленных настоящим пунктом, Исполнитель не несет ответственности за вред, причиненный жизни и здоровью ребенка;

5.3.6. Детям до 14 лет не разрешается покидать номера проживания без сопровождения законных представителей и иных уполномоченных ими лиц;

5.3.7. Детям не разрешается находиться в зоне выступления артистов;

5.3.8. Законные представители и иные сопровождающие детей лица обязаны осуществлять контроль за поведением детей, не допускать поведения, создающего неудобства другим Гостям Комплекса, препятствующего проведению развлекательных мероприятий и т.п.

5.4. В случае невыполнения Гостем настоящих Правил, администрация Комплекса не несет ответственности за наступившие негативные последствия для Гостя(ей).

#### **6. Прочие условия**

6.1. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Гостя, в случае употребления им напитков и продуктов питания, приобретенных вне Комплекса.

6.2. В случае обнаружения забытых вещей, Исполнитель принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Исполнитель оставляет вещи на ответственное хранение (период хранения 1 год).

6.3. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, правил техники безопасности, противопожарной безопасности и правил пользования бытовыми приборами.

6.4. Исполнитель вправе выселить досрочно Гостя из Комплекса, а также отказать в продлении срока проживания за грубые нарушения Гостем настоящих Правил.

6.5. Под грубым нарушением настоящих Правил понимается:

- состояние наркотического опьянения или под воздействием психотропных препаратов;

- нарушение общественного порядка;

- нарушение запрета на курение;

- содержание в номере животных, птиц, рептилий и т. д.

- неуважение человеческого достоинства (недостойное оскорбительное поведение);

- нарушение личной и имущественной неприкосновенности Гостей, работников Комплекса;

- причинение материального ущерба имуществу Комплекса и т.д.

6.6. В случае нарушения общественного порядка и противодействия законным требованиям представителя Исполнителя, последний оставляет за собой право привлечь сотрудников службы внутреннего контроля (СВК), вызвать мобильную группу сотрудников полиции.

6.7. Книга жалоб и предложений находится на Службе приёма и размещения у Администратора и выдается по просьбе Гостя.

6.8. Жалобы Гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются Исполнителем в срок, не более 7 дней со дня их получения.

6.9. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, Исполнитель принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта.

6.10. В случае направления Гостя в Комплекс юридическим лицом, ответственность за полноту и достоверность информации, относящийся к услугам Комплекса, несёт юридическое лицо, направившее Гостя в Комплекс.

6.11. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя в результате предоставления Гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.12. Исполнитель не несет ответственность за ненадлежащее исполнение своих обязательств вследствие аварийного отключения коммунальных услуг (электричество, водоснабжение, теплоснабжение и т.д).

6.13. В целях безопасности Гостей на территории и в местах общего пользования Комплекса ведется видеонаблюдение. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Гость принимает к сведению факт использования систем видеонаблюдения.

#### **7. Заключительные положения и реквизиты**

7.1. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Исполнитель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

7.2. Данные правила являются внутренним локальным актом, обязательным для исполнения всеми службами Комплекса, а также Гостями Комплекса.

7.3. Контроль за выполнением настоящих Правил осуществляет Исполнитель.

7.4. Реквизиты Исполнителя:

ИП Цивенко Елена Николаевна

ИНН 261601891967,

ОГРНИП 311265117400502

Адрес регистрации: 356350, Ставропольский край, Новоселицкий район, с. Новоселицкое, ул. Зеленая, 120.

Адрес местонахождения гостиничного комплекса: Российская Федерация, Ставропольский край, муниципальный округ Новоселицкий, село Новоселицкое, территория гостиничный комплекс Золотые Пески.

тел./факс 8(865-48) 3-00-50, e-mail: zolotpesok2014@mail.ru

официальный сайт - [www.golden-sands26.ru](http://www.golden-sands26.ru)

р/с 40802810160100005130

Ставропольское отделение № 5230 ПАО Сбербанк г. Ставрополь

к/с 30101810907020000615, БИК 040702615