



ООО «ГК «Малые Карелы»  
163502, д. Малые Карелы, Приморский район, Архангельская область  
ИНН 2921126924

Утверждено  
Генеральным директором  
ООО ГК «Малые Карелы»  
от 27 марта 2023 года

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ТУРИСТИЧЕСКОМ КОМПЛЕКСЕ «МАЛЫЕ КАРЕЛЫ»

### 1. Общие положения

1.1 Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в туристическом комплексе «Малые Карелы» (далее – Туркомплекс) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги) в Туркомплексе.

#### 1.2 Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

1.2.1 «**Бронирование**» - предварительный заказ Номеров в Туркомплексе Потребителем. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю имеющийся в наличии Номер соответствующей категории. Возможность забронировать конкретный Номер не предоставляется;

1.2.2 «**Туркомплекс**» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания туристических услуг.

1.2.3 «**Гостиничные услуги**» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Номере, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

1.2.4 «**Заказчик**» - физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее услуги, либо пользующееся услугами Туркомплекса в соответствии с Договором (публичной офертой) на оказание гостиничных услуг в туркомплексе «Малые Карелы» (далее – Договор);

1.2.5 «**Исполнитель**» - Общество с ограниченной ответственностью «Гостиничный комплекс «Малые Карелы» расположенный по адресу: Россия, 163502, Архангельская область, Приморский район, д. Малые Карелы, строение 1.

1.2.6 «**Договор**» - соглашение, между Исполнителем и Заказчиком, являющееся публичной офертой, содержащее в себе все существенные условия по оказанию гостиничных услуг.

1.2.7 «**Акцепт оферты**» - согласие Заказчика со всеми положениями Договора и равносильное заключению Договора. Полным и безоговорочным акцептом настоящей публичной оферты является обращение Заказчика с целью забронировать услуги Туркомплекса в размере и на условиях, указанных Договоре.

1.2.8 «Номер» - помещение в гостинице, гостевом доме или коттедж, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем в соответствии с Приложением к Свидетельству о присвоении категории гостинице и иному средству размещения;

1.2.9 «Прейскуранты» - внутренние нормативные акты Исполнителя, утвержденные генеральным директором (либо лицом, официально замещающим его) Туркомплеса, в которых определяются:

1.2.9.1 Категории Номеров и их параметры;

1.2.9.2 Цены Номеров и перечень услуг, входящих в цену Номеров;

1.2.9.3 Перечень имущества Туркомплеса и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения;

1.2.9.4 Перечень нарушений на территории Туркомплеса, за которые предусмотрены санкции;

1.2.9.5 Перечень и стоимость Дополнительных платных услуг Исполнителя.

Прейскуранты находятся у администратора Службы приёма и размещения, а также на других ресурсах/носителях Исполнителя;

1.2.10 «Расчетный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Заказчика;

1.2.10.1 «Расчетный час заезда» - 15 часов 00 минут по Московскому времени;

1.2.10.2 «Расчетный час выезда» - 12 часов 00 минут по Московскому времени;

1.2.11 «Цена Номера» - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки. Для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда и заканчивая Расчетным часом выезда дня, следующего за днем заезда Заказчика, а также каждые последующие 24 (двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Заказчика.

## **2 Информация об услугах, порядок оформления проживания в Туркомплесе и оплата услуг**

2.1 Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Заказчиков, прибывающих в Туркомплес и убывающих из Туркомплеса.

2.2 Режим работы предприятий общественного питания (ресторана, бара, кафе) установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Заказчика в установленном действующим законодательством порядке.

2.3 Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена в помещении Туркомплеса, предназначенном для оформления временного проживания Заказчиков (на информационном стенде размещенном рядом со стойкой Администратора Службы приема и размещения), а также на других ресурсах/носителях Исполнителя;

2.4 Информация о порядке проживания в Туркомплесе, включая настоящие Правила, опубликована на официальном сайте Туркомплеса karely.ru.

2.5 Туркомплес предназначен для временного проживания граждан. Предельный срок непрерывного проживания граждан составляет один год и является одинаковым для всех категорий Заказчиков.

2.6 Бронирование Номеров в Туркомплесе осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путем обращения на бронирование от Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит непосредственно от Заказчика.

2.7 Бронирование считается действительным с момента получения Заказчиком Договора посредством почтовой, телефонной и иной связи, содержащего сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Заказчике, категории Номера (места в Номере) и о

его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Туркомплексе, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

2.8 В соответствии с п.14 гл. III Постановления Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020г. оплата Бронирования означает согласие с условиями Договора на оказание услуг и Правилами проживания и предоставления услуг в туристическом комплексе «Малые Карелы».

2.9 Заказчик вправе аннулировать Бронирование без применения к нему каких-либо санкций в сроки, доведенные до сведения Заказчика в момент бронирования, либо предусмотренные Договором.

2.10 Аннулирование Бронирования осуществляется Исполнителем путем принятия отказа от бронирования Номера или иной услуги от Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что отказ от Бронирования Номера или иной услуги исходит непосредственно от Заказчика.

2.11 В Туркомплексе применяются следующие виды бронирования:

2.11.1 **Гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Заказчика до Расчетного часа выезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Заказчиком оплаты в соответствии с условиями Договора.

2.11.2 Оплата производится Заказчиком в порядке предоплаты в размере 100 (Сто) % стоимости бронирования:

- **в случае бронирования номеров** не позднее, чем за трое суток до даты начала предоставления гостиничных услуг;
- **в случае бронирования коттеджей** в течении 5 (пяти) календарных дней с момента получения настоящего Договора, но не позднее, чем за 3 (трое) суток до даты начала предоставления гостиничных услуг;
- **в случае бронирования банного комплекса** не позднее, чем за одни сутки до времени начала предоставления услуги.

2.12 В случае, если Заказчиком не внесена оплата в течение установленного выше срока, бронирование становится негарантированным, и к такому бронированию применяются условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п.2.19

2.13 При размещении в Коттедже Заказчик обязан внести денежный депозит в размере **десять тысяч** рублей, за возможные риски по нанесению ущерба Туркомплексу. При отсутствии ущерба, по окончании срока проживания в Коттедже, денежный депозит возвращается в полном объеме. В случае нанесения ущерба на сумму, превышающую размер внесенного депозита, Заказчик обязан внести дополнительные денежные средства, чтобы покрыть последствия нанесенного урона согласно прейскуранту Туркомплекса.

2.14 В случае несвоевременного отказа от Бронирования, опоздания или незаезда Заказчика, взимается плата за фактический простой Номера за первые сутки, но не более Цены Номера.

2.15 Несвоевременным отказом от Бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее трёх суток, предшествующих дню запланированного заезда или иного срока, предусмотренного Договором.

2.16 Незаездом признается неприбытие Заказчика в помещение Туркомплекса, предназначенное для оформления временного проживания Заказчиков (в Службу приема и размещения Туркомплекса), до Расчетного часа выезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.17 Опозданием Заказчика признается заезд Заказчиков после Расчетного часа заезда (15 часов 00 минут по Московскому времени) дня запланированного заезда и до Расчетного часа выезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.18 При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера за первые

сутки, но не более Цены Номера за одни сутки.

**2.19 Негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до 15 часов 00 минут по Московскому времени дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

- При негарантированном бронировании, совершенном более чем за 3-е суток до фактического заезда, действуют правила п.2.11.2
- При негарантированном бронировании, совершенном менее чем за 3-е суток, оплата Заказчиком не вносится.

**2.20** При бронировании Заказчиком - юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения оплаты и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно Договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

**2.21** Договор заключается между Заказчиком и Исполнителем путем составления документа (в том числе электронного), содержащего:

- наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- сведения о Заказчике: фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица;
- сведения о гостинице, предоставляемом номере и об адресе гостиницы;
- сведения о категории Номера;
- Цену Номера, количество номеров (мест в номере);
- период проживания в Туркомплексе;
- время заезда и время выезда (расчетный час);
- иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

**2.22** Форма и порядок обращения устанавливаются Исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что обращение исходит от Заказчика. Обращение может быть принято в устной форме по телефону уполномоченным сотрудником Туркомплекса.

**2.23** Исполнитель при наличии свободных Номеров направляет Заказчику Договор.

**2.24** В соответствии с п.18 гл. IV Постановления Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020г. размещение Заказчика в Туркомплексе осуществляется при предъявлении Заказчиком документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Заказчика, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.

2.25 При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать Заказчику в размещении.

2.26 Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в размещении определены действующим законодательством Российской Федерации.

2.27 Туркомплекс осуществляет оформление проживания и регистрацию Заказчиков, прибывающих в Туркомплекс и убывающих из него, круглосуточно.

2.28 Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Туркомплексе осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении 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".

2.29 Регистрация в Туркомплексе несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лиц) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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

2.31 Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Туркомплексе и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.32 По запросу от Заказчика при оформлении проживания Исполнитель выдает Заказчику бумажный экземпляр Договора.

2.33 Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Туркомплексе не предусмотрены.

2.34 Цены дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в Номере, иных факторов и действуют в течение ограниченного времени.

2.35 Цена Номера для каждого Заказчика устанавливается Исполнителем согласно действующему Прейскуранту в момент подтверждения бронирования и получения заказчиком Договора, а при отсутствии предварительного бронирования - в момент оформления заезда Заказчика согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Заказчика. В момент подтверждения бронирования и получения Договора Заказчик принимает и соглашается с Ценой Номера, и не вправе впоследствии требовать её изменения при размещении в Туркомплекс.

2.36 При размещении в Туркомплексе Заказчик вносит оплату в полном объеме за весь срок проживания и за иные платные услуги, заявленные в бронировании Заказчика.

2.37 При осуществлении расчетов с Заказчиком Исполнитель выдает Заказчику кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

2.38 Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом заезда. В случае проживания Заказчика в Номере 24 часа и менее, например, при заезде после

Расчетного часа заезда (15 часов 00 минут по Московскому времени) и/или выезда до Расчетного часа выезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) плата взимается в размере действующего тарифа - Цены Номера независимо от времени фактического нахождения Заказчика в Туркомплексе.

2.39 В случае, если Заказчик воспользовался Номером и/или заявил об отказе в размещении, возврат оплаты за первые сутки проживания не производятся.

2.40 В случае использования номера и его средств гостеприимства, оплата взимается за 1 сутки стоимости Номера.

2.41 К оплате услуг Исполнителя принимаются наличные российские рубли, а также банковские карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, Maestro, МИР.

2.42 При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Заказчику Номер в Расчетный час заезда.

2.43 При размещении Заказчика с 00 часов 00 минут до установленного Расчетного часа заезда в дополнение к стоимости проживания взимается плата за Номер в размере 50 (пятидесяти) процентов Цены Номера.

2.44 При необходимости продления срока проживания Заказчик обязан обратиться в Службу приема и размещения Туркомплекса не позднее 10 часов 00 минут по местному времени дня выезда. При наличии свободных мест в Туркомплексе срок проживания будет продлен Исполнителем.

2.45 Оплата продления срока проживания производится Заказчиком в порядке, установленном выше в настоящих Правилах, и должна быть произведена Заказчиком не позднее 12 часов 00 минут по Московскому времени дня, в котором Заказчик продлил проживание.

2.46 Непродление Заказчиком срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или неоплата Заказчиком в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Заказчика из Туркомплекса, что дает Исполнителю право требовать от Заказчика незамедлительного освобождения занимаемого Заказчиком Номера, а также влечет за собой последствия, установленные в настоящих Правилах.

2.47 В случае задержки выезда Заказчика после установленного Расчетного для выезда часа оплата за проживание взимается с Заказчика в порядке установленном Исполнителем:

- при выезде после Расчетного часа выезда (начиная с 12 часов 00 минут по Московскому времени текущего дня до 23 часов 59 минут по Московскому времени текущего дня), Заказчиком производится оплата в размере 50 (пятидесяти) процентов Цены Номера;
- при выезде после Расчетного часа выезда (начиная с 12 часов 00 минут по Московскому времени) текущего дня до 12 часов 00 минут по Московскому времени дня, следующего за днем запланированного выезда, Потребителем производится оплата в размере 100 (сто) процентов Цены Номера.

2.48 Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена Номера определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Заказчика. Цена Номера, установленная для Заказчика при бронировании, не применяется.

2.49 При размещение детей до 3-х лет в Номере детская кровать предоставляется бесплатно. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

2.50 Дети с 3-х до 16-ти лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми за дополнительную оплату.

2.51 В случаях предоставления дополнительной кровати либо завтрака взимается оплата в соответствии с Прейскурантом Исполнителя действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо

на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Исполнитель в праве отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.

### 3 Порядок предоставления услуг

3.1 Качество предоставляемых услуг соответствует установленным требованиям законодательства РФ.

3.2 Исполнитель по просьбе Заказчика обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Заказчику, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка.

3.3 Исполнитель предоставляет Заказчику без дополнительной оплаты следующие виды услуг, стоимость которых входит в Цену Номера, утвержденные соответствующим Прейскурантом:

- бронирование Номеров;
- завтрак, но не более 2-х при размещении в номерах Гостиницы и Гостевых домов, не более 6-ти при размещении в трехкомнатном Коттедже, не более 8-ми при размещении в четырехкомнатном Коттедже;
- бесплатное пользование беспроводным Интернетом в Номерах и на всей территории Туркомплекса;
- информация о городском транспорте, магазинах, ресторанах.

3.4 Исполнитель не вправе без согласия Заказчика предоставить Заказчику иные платные услуги, не входящие в Цену Номера.

3.5 Заказчик имеет право на пользование в установленном порядке дополнительными платными услугами, оказываемыми Исполнителем.

3.6 Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных услуг Туркомплекса, в том числе услуг по общественному питанию.

3.7 Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Заказчику Номера на Номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

3.8 Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному использованию Номера, а также иных помещений Туркомплекса, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

- В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Заказчика о необходимости освобождения Номера с установление сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Заказчика.
- Заказчик обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

3.9 Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Заказчика на замену Номера ему подобным, с Заказчиком

производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

## 4 Права и обязанности Заказчик

### 4.1 Заказчик вправе:

- 4.1.1 Пользоваться всеми услугами Туркомплекса;
- 4.1.2 Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Туркомплексе, стоимости и перечне услуг;
- 4.1.3 Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг;
- 4.1.4 Оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения и на других ресурсах.

### 4.2 Заказчик обязан:

- 4.2.1 Соблюдать Порядок проживания в Туркомплексе, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя;
- 4.2.2 Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- 4.2.3 Уважать права других Заказчиков и посетителей Туркомплекса;
- 4.2.4 Бережно относиться к имуществу и оборудованию Туркомплекса. В случае утраты или повреждения имущества Заказчик возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта цен возмещение ущерба имущества Туркомплекса;
- 4.2.5 Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- 4.2.6 Освобождать Номер по истечении оплаченного срока проживания.

### 4.3 Заказчику запрещается:

- парковать транспорт на территории вне специально отведенных для этого мест (зоны парковки);
- С 22:00 до 10:00 в выходные дни (суббота, воскресенье), с 22:00 до 07:00 в будние дни (с понедельника по пятницу включительно) совершать действия, которые нарушают тишину и покой граждан: использование любых звуковоспроизводящих устройств (телевизоры, радио, магнитофоны, магнитолы, колонки); игра на музыкальных инструментах, пение, свист, крики и иные действия с громким звуковым сопровождением; использование звука автомобильной охранной сигнализации. За данное нарушения Администрация вправе выселить Заказчика до окончания выезда без возврата денежных средств.
- использовать собственную аудиоаппаратуру, светотехнику, а также осуществлять работу ди-джейев на территории Туркомплекса, без согласования с Администрацией.
- оскорблять действиями, словами и не нормативной лексикой обслуживающий персонал и других гостей Туркомплекса;
- мешать другим гостям;
- приносить и хранить взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы. Лица, имеющие при себе на законных основаниях оружие и патроны, при нахождении или проживании на территории Комплекса, обязаны обеспечить его надлежащее хранение в условиях, исключающих доступ к нему посторонних лиц. Заказчик, а равно его гости, несут полную ответственность за соблюдение требования законодательства Российской Федерации по регулированию оборота оружия и патронов к нем.



- запускать салюты, фейерверки, петарды, факелы, использовать бенгальские свечи и иные пиротехнические изделия, проводить файер-шоу и другие мероприятия с использованием открытого огня без письменного согласования с Администрацией Туркомплеса. За нарушения данного пункта предусмотрено денежное взыскание в размере, установленном Приказом Туркомплеса;
- самостоятельно размещаться на территории Комплекса;
- пользоваться нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- накрывать электрические конвекторы отопления чем-либо и сушить на них вещи;
- переставлять и выносить из Номера мебель, постельные принадлежности, кухонные принадлежности;
- курить в Номере;
- передавать посторонним лицам ключ от Номера;
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие. Приглашенные Потребителем посторонние лица могут находиться в Номере Туркомплеса начиная с 08 часов 00 минут по Московскому времени до 23 часов 00 минут по Московскому времени. Если посетители остаются в Номере Заказчика после 23:00 часов, Заказчику необходимо зарегистрировать сторонних лиц на Службе приема и размещения и оформить проживание;
- держать животных без оплаты;
- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах, на этажах строений Туркомплеса;
- выносить из ресторана посуду и столовые приборы;
- загрязнять территорию Туркомплеса;
- выбрасывать из окон различные предметы;
- разжигать огонь на территории Туркомплеса, кроме специально отведенных мест.

## 5 Ответственность Исполнителя и Заказчика

5.1 Исполнитель не отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Заказчика.

5.2 Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Заказчика при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Заказчиком в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф. Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Заказчика был невозможен либо стал возможным в следствии непреодолимой силы.

5.3 Заказчик, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя.

5.4 Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Заказчик не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и сроки, установленные в настоящих Правилах), признаются забытыми и помещаются Исполнителем на ответственное хранение в помещение для хранения забытых вещей, которое располагается в службе приёма и размещения Туркомплеса.

5.5 Исполнитель ставит в известность Заказчика о забытых им вещах по предоставленным Заказчиком Исполнителю контактными данными.

5.6 Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Заказчика и при условии предварительной оплаты Заказчиком расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Заказчиком.

5.7 Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев в соответствии с порядком, утвержденным Исполнителем.

5.8 По истечении 6 (шести) месяцев хранения, забытые невостребованные вещи подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Исполнителем.

5.9 Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Заказчика вследствие недостатков при оказании услуг Туркомплеса, а также компенсирует моральный вред, причиненный Заказчику нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ "О защите прав потребителей"

5.10 Исполнитель не несет ответственность перед Заказчиком за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшие вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

5.11 Заказчик, в случае утраты или повреждения имущества Туркомплеса, в соответствии с законодательством РФ, возмещает ущерб Туркомплесу в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, а также несет материальную ответственность за иные нарушения Правил, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, правил пожарной безопасности, а также запрета курения.

## **6 Дополнительная информация об условиях проживания**

6.1 Исполнитель имеет право отказать Заказчику в предоставлении Потребителю услуг Туркомплеса в случаях нарушения Заказчиком настоящих Правил, несвоевременной оплаты услуг Туркомплеса, а также в случае совершения Заказчиком противоправных действий, при этом Заказчик возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

6.2 В случае отсутствия Заказчика в Номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 1 (одного) часа Исполнитель в праве принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Заказчика, оставленного в Номере.

6.3 Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей Исполнитель помещает на ответственное хранение в помещение для хранения забытых вещей, которое располагается в службе приёма и размещения Туркомплеса.

6.4 Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Туркомплесе размещаются:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- Инвалиды I и II групп, дети-инвалиды, а также лица их сопровождающие ( в количестве не более 1-го человека);
- Участники, ветераны и инвалиды Великой Отечественной войны и приравненных к ним ветеранов боевых действий;
- Лица, награжденные знаком "жителю блокадного Ленинграда";
- Граждане, подвергшиеся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС;
- Многодетные семьи;
- Лица с малолетними детьми в возрасте до 3-х лет;
- Иные категории граждан в соответствии действующим Законодательством.