



ООО «ГК «Малые Карелы»  
163502, д. Малые Карелы, тер. Туристический комплекс Малые  
Карелы стр. № 1 Приморский район, Архангельская область ИНН  
2921126924

Утверждено  
Генеральным директором  
ООО «ГК «Малые Карелы»

01 марта 2026 года

\_\_\_\_\_/ Н.А. Боровикова

## 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 и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025 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:

«Бронирование» - закрепление за Потребителем номера (отдельного места в многоместном номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика (Потребителя), и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю имеющийся в наличии Номер соответствующей категории. Возможность забронировать конкретный Номер не предоставляется;

«Туркомплекс» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных и туристических услуг; номер записи в реестре классифицированных средств размещения С292024020804, ссылка: <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/e7c38b62-c606-11ef-92da-6d23e6b41da7/about-resort>

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

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные и иные услуги для Потребителя;

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

«Исполнитель» - общество с ограниченной ответственностью «Гостиничный комплекс «Малые Карелы», расположенное по адресу: Россия, 163502, Архангельская область, Приморский район, д. Малые Карелы, тер. Туристический Комплекс Малые Карелы, стр. 1.

«Договор» - соглашение, между Исполнителем и Заказчиком, содержащее в себе все существенные условия по оказанию гостиничных и дополнительных услуг.

«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 в размере и на условиях, указанных в подтвержденном бронировании и Договоре.

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

«Прейскуранты» - локальные нормативные акты Исполнителя, являющиеся неотъемлемой частью настоящих Правил, в которых определяются:

- категории Номеров и их параметры;
- цены Номеров и перечень услуг, входящих в цену Номеров;
- перечень имущества Исполнителя и его стоимость, подлежащая возмещению Заказчиком в случае утраты или повреждения;
- перечень и стоимость дополнительных платных услуг Исполнителя,

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

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

- «расчетный час заезда» - 15 часов 00 минут по Московскому времени;
- «расчетный час выезда» - 12 часов 00 минут по Московскому времени;

«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 Потребителя, а также каждые последующие 24 (двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя.

## 2. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Туркомплексе и оплата услуг

2.1 Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Туркомплекс и убывающих из Туркомплекса.

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

2.3 Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена в помещении Туркомплекса, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (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 Туркомплексе, включая настоящие Правила, опубликована на официальном сайте Исполнителя - karely.ru.

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

2.6 Бронирование Номеров в Туркомплексе 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 подтверждения бронирования Исполнителем посредством почтовой, телефонной и иной связи, содержащего

сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Потребителя (Заказчике), категории Номера (места в Номере) и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Туркомплексе, а также иные сведения, определяемые Исполнителем, и содержащиеся в Договоре (публичной оферте) на оказание гостиничных услуг.

2.8 В Туркомплексе применяют бронирование, предусматривающее ожидание Потребителя до расчетного часа выезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Заказчиком (Потребителем) оплаты в соответствии с условиями Договора.

2.9 В случае незаезда Потребителя, Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.

2.10 Если Заказчик уведомляет об отказе от Договора до 23:59:59 по Московскому времени дня, предшествующему дню заезда, Исполнитель возвращает Заказчику плату за услуги средства размещения в полном размере.

2.11 В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком, начиная с 00:00:01 по Московскому времени дня запланированного заезда, опоздания или незаезда Потребителя с него взимается плата за номер, но не более чем за сутки.

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

- в случае бронирования номеров, не позднее, чем за 3 (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 аннулируется.

2.13 В соответствии с п.14 гл. III Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025. Акцепт оферты Заказчика означает согласие с условиями Договора на оказание услуг и Правилами проживания и предоставления услуг в туристическом комплексе «Малые Карелы». По запросу Заказчика (Потребителя) Исполнитель выдает Заказчику (Потребителю) договор на бумажном носителе или в электронном виде.

2.14 Заказчик вправе аннулировать Бронирование без применения к нему каких-либо санкций в сроки, предусмотренные п. 16 гл. III Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025

2.15 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.

2.16 Незаездом признается неприбытие Потребителя в помещение Туркомплекса, предназначенное для оформления временного проживания Потребителя (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 Потребителя признается заезд Потребителя 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 бронирование аннулируется, а с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера за первые сутки, но не более Цены Номера за одни сутки.

2.19 При заселении в номер Потребитель обязан внести обеспечительный платеж во исполнение любых денежных обязательств Потребителя перед Исполнителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и Договором, в следующем размере:

- при размещении в Коттедже – 10 000 (десять тысяч) рублей;
- при размещении в Номере (за исключением коттеджа) в период с 31.12 по 02.01 календарного года – 5 000 (пять тысяч) рублей.

2.20 По окончании срока проживания в Номере, обеспечительный платеж возвращается в объеме, оставшемся после произведения Исполнителем зачета денежных обязательств Потребителя за счет суммы обеспечительного платежа в порядке, предусмотренном настоящими Правилами и Договором. В случае недостаточности размера обеспечительного платежа для исполнения денежного обязательства Потребителя перед Исполнителем, Заказчик обязан произвести доплату недостающей суммы в течение 1 (одного) рабочего дня с момента предъявления соответствующего требования Исполнителем, но не позднее крайнего дня проживания Потребителя в Туркомплексе.

2.21 Особенности оказания услуг субъектам предпринимательской деятельности.

2.21.1 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.

### 3. Заключение договора

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

- а. наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- б. сведения о Потребителе (Заказчике) (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации);
- в. уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный средству размещения в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о средстве размещения, а также в случае присвоения средству размещения определенной категории сведения о присвоенной категории, предусмотренной Положением о классификации средств размещения;
- г. сведения о предоставляемом номере: категория номера, цена номера (места в номере), количество номеров (мест в номере);
- д. сведения о периоде проживания в Туркомплексе;
- е. время заезда и время выезда (расчетный час);
- ж. сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения;
- з. иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

3.2 Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком соответствующей суммы Исполнителю).

Форма и порядок направления заявки устанавливаются Исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от Заказчика.

Исполнитель при наличии свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке Заказчика, направляет Заказчику уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Потребителе (Заказчике), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в Отеле, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком подтверждения бронирования.

3.3 При необходимости разрешения возникших вопросов в процессе исполнения договора оказания гостиничных услуг Заказчик вправе обратиться к уполномоченному сотруднику Исполнителя в порядке, установленном Исполнителем.

3.4 В соответствии с пп.18, 19, 20, 21, 22, 23 гл. IV Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025, размещение Потребителя в Туркомплексе осуществляется при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя, 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;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения в тип средства размещения "гостиница").

3.5 В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в п. 3.4 настоящих Правил, заселение в Туркомплекс потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

3.6 Заселение в Туркомплекс несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в пункте 3.4 настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие).

3.7 Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в пункте 3.4 настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким

несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

3.8 Заселение Потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

3.9 Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в 3.8 настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

3.10 При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать Заказчику в размещении

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

3.12 Исполнитель осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Туркомплекс и убывающих из него, круглосуточно.

3.13 Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Туркомплексе осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 N 713 (ред. от 21.02.2026) "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»

3.14 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 Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 (ред. от 26.01.2026) "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

3.15 По запросу от Потребителя при оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю бумажный экземпляр Договора, а также соглашение о внесении обеспечительного платежа.

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

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

3.18 Цена номера включает в том числе туристический налог, установленный в размере 2% от цены номера за сутки, но не менее 100 рублей (Федеральный закон от 12 июля 2024 г. № 176-ФЗ «О внесении изменений в части первую и вторую Налогового кодекса Российской Федерации, отдельные законодательные акты Российской Федерации и признании утратившими силу отдельных положений законодательных актов Российской Федерации», решение Архангельской городской Думы от 25.09.2024 г. № 111 «О туристическом налоге на территории городского округа «Город Архангельск»).

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

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

3.21 При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

3.22 Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом заезда. В случае проживания Потребителя 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 Потребителя в Туркомплексе.

3.23 В случае, если Потребитель заселился в Номер и/или заявил об отказе в размещении, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

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

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

3.26 При размещении Потребителя с 00 часов 01 минут до установленного Расчетного часа заезда, при условии дальнейшего проживания в данном номере, в дополнение к стоимости проживания взимается плата за услугу «Ранний заезд» в размере 50 (пятидесяти) процентов Цены Номера.

3.27 При размещении Потребителя с 00 часов 01 минут до установленного Расчетного часа заезда, без дальнейшего проживания в данном номере и освобождении его в соответствии с Расчетным часом выезда текущего дня, взимается плата за проживание в размере 100 (ста) процентов Цены Номера.

3.28 При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан обратиться в Службу приема и размещения Туркомплекса не позднее 12 часов 00 минут по местному времени дня выезда. При наличии свободных мест в Туркомплексе срок проживания будет продлен Исполнителем.

3.29 Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах, и должна быть произведена Потребителем не позднее 14 часов 00 минут по Московскому времени дня, в котором Потребитель продлил проживание.

3.30 Непродление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или неоплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, продления срока проживания - является задержкой выезда Потребителя из Туркомплекса, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного

освобождения занимаемого Потребителем Номера, а также влечет за собой последствия, установленные в настоящих Правилах.

3.31 В случае задержки выезда Потребителя после установленного Расчетного для выезда часа оплата за проживание взимается с Потребителя в порядке, установленном Исполнителем:

- при выезде после Расчетного часа выезда с понедельника по четверг (начиная с 12 часов 00 минут по Московскому времени текущего дня до 23 часов 59 минут по Московскому времени текущего дня), Потребителем производится оплата за услугу «Поздний выезд» в размере 50 (пятидесяти) процентов Цены Номера;
- при выезде после Расчетного часа выезда с понедельника по четверг (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;
- предоставление услуг «Ранний заезд» и «Поздний выезд» с пятницы по воскресенье, а также в праздничные дни, не допускается. В случае необходимости размещения до установленного расчетного часа либо после него в указанные дни Заказчик обязан оформить и оплатить полные дополнительные сутки проживания по действующему тарифу. Наличие свободных Номеров не является основанием для предоставления услуги «Ранний заезд» или «Поздний выезд».

3.32 Во всех случаях, предусмотренных пп. 3.26, 3.27, 3.31 настоящих Правил, Цена Номера определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) заезда или выезда Потребителя. Цена Номера, установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

3.33 При размещении детей до 3-х лет в Номере детская кроватка предоставляется бесплатно. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

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

3.35 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.

#### 4. Порядок предоставления услуг

4.1 Качество предоставляемых услуг соответствует установленным требованиям законодательства РФ.

4.2 Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром;
- иные услуги по усмотрению Исполнителя.

4.3 Исполнитель предоставляет Потребителю 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.

4.4 Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставить ему иные платные услуги, не входящие в Цену Номера.

4.5 Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке дополнительными платными услугами, оказываемыми Исполнителем.

4.6 Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных услуг, в том числе услуг по общественному питанию.

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

4.8 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 Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя.
- Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

4.9 Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

## 5. Права и обязанности Заказчика и Потребителя

### 5.1 Потребитель вправе:

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

### 5.2 Потребитель обязан:

- а. соблюдать порядок проживания в Туркомплексе, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя;
- б. соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- в. уважать права других Потребителей и посетителей Туркомплекса;

- г. бережно относиться к имуществу и оборудованию Исполнителя. В случае утраты или повреждения имущества Заказчик возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно настоящим Правилам и условиям Договора;
- д. экономно использовать коммунальные ресурсы с учетом потребностей проживающих в номере лиц;
- е. складировать твердые бытовые отходы в специальные контейнеры (емкости), расположенные в Номере и на территории Туркомплекса;
- ж. своевременно освобождать Номер по истечении оплаченного срока проживания.

### 5.3 Заказчику и Потребителю запрещается:

а парковать транспорт на территории вне специально отведенных для этого мест (зоны парковки);

б с 22:00 до 10:00 в выходные (суббота, воскресенье) и нерабочие праздничные дни, с 22:00 до 08:00 в будние дни (с понедельника по пятницу включительно, если эти дни не относятся к нерабочим праздничным дням), совершать действия, которые нарушают тишину и покой граждан: использование любых звуковоспроизводящих устройств (телевизоры, радио, магнитофоны, магнитола, колонки); игра на музыкальных инструментах, пение, свист, крики и иные действия с громким звуковым сопровождением; использование звука автомобильной охранной сигнализации. За данные нарушения администрация вправе выселить Заказчика до окончания выезда без возврата денежных средств;

в использовать собственную аудиоаппаратуру, светотехнику, а также осуществлять работу ди-джеев на территории Туркомплекса, без согласования с администрацией;

г оскорблять действиями, словами и не нормативной лексикой обслуживающий персонал и других гостей Туркомплекса;

д 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 Туркомплекса, 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 нему;

е 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;

ж самостоятельно размещаться на территории Туркомплекса;

з пользоваться нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;

и накрывать электрические конвекторы отопления чем-либо и сушить на них вещи;

к переставлять и выносить из Номера мебель, постельные принадлежности, кухонные принадлежности;

л курить в Номере;

м передавать посторонним лицам ключ от Номера;

н оставлять в Номере посторонних лиц в свое отсутствие. Приглашенные Потребителем посторонние лица могут находиться в Номере Туркомплекса начиная с 08 часов 00 минут по Московскому времени до 23 часов 00 минут по Московскому времени. Если посетители остаются в Номере Потребителя после 23:00 часов, ему необходимо зарегистрировать сторонних лиц на Службе приема и размещения и оформить проживание;

о размещать животных без оплаты;

п употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах, на этажах строений Туркомплекса;

р выносить из ресторана посуду и столовые приборы;  
с загрязнять Номер, иные помещения и территорию Туркомплекса в целом (в т.ч. рассыпать конфетти, серпантин, мелкие декоративные элементы, лепестки цветов и т.п.);  
т выбрасывать из окон различные предметы;  
у разжигать огонь на территории Туркомплекса, кроме специально отведенных мест;  
ф осуществлять скрытую фото-, аудио- и видеосъемку сотрудников Отеля в номере в период уборки/обслуживания. При наличии устройств записи уборка/работы в номере не выполняются до отключения/удаления устройства.

## 6. Ответственность Исполнителя, Заказчика и Потребителя

6.1 Заказчик несет ответственность за действия Потребителя, если он действует в его интересах.

6.2 Заказчик обязуется под личную ответственность ознакомить Потребителя с требованиями настоящих Правил, а также с иными правилами и регламентами, действующими на территории Туркомплекса.

6.3 Заказчик несёт полную имущественную ответственность перед Исполнителем за действия (бездействие) Потребителя и всех лиц, допущенных им к пользованию услугами Исполнителя, включая, но не ограничиваясь: причинение ущерба имуществу, нарушение Правил проживания, неоплату услуг, начисление штрафов и иных платежей. При этом Заказчик вправе урегулировать вопросы возмещения ущерба и ответственности непосредственно с Потребителем самостоятельно, без участия Исполнителя. Исполнитель не вступает в правоотношения между Заказчиком и Потребителем и не несёт ответственности за их внутренние договорённости.

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

6.5 Исполнитель не несёт ответственности за оборудование Заказчика или Потребителя, вышедшее из строя по любым причинам в результате эксплуатации до, во время или после периода нахождения на территории, в любых помещениях и номерах Туркомплекса, включая, но не ограничиваясь, случаями использования электрических сетей, розеток, зарядных устройств, удлинителей, коммуникаций и иного оборудования Туркомплекса, а также вне зависимости от предполагаемой причинно-следственной связи с действиями (бездействием) Исполнителя.

6.6 Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем 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 Потребителя был невозможен либо стал возможным в следствии непреодолимой силы.

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

6.8 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 Туркомплекса.

6.9 Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

6.10 Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

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

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

6.13 Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

6.14 Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем 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.

6.15 Заказчик, в случае утраты или повреждения Потребителем имущества Исполнителя, в соответствии с законодательством РФ, возмещает ущерб 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.

6.16 Ущерб, причиненный Исполнителю Потребителем, или третьими лицами, приглашенными в Туркомплекс Потребителем, а также штраф за нарушение настоящих Правил проживания возмещается/оплачивается Заказчиком в полном объеме до дня выезда согласно Прейскурантам на возмещение ущерба и размера штрафа. В случае, если Прейскурантом не предусмотрен размер денежной компенсации за причиненные убытки, то их размер определяется по остаточной стоимости поврежденного имущества по данным бухгалтерского баланса или документа сторонней организации, подтверждающего размер убытков, - по выбору Исполнителя.

6.17 В случае наступления у Потребителя денежного обязательства перед Исполнителем оно исполняется за счет суммы обеспечительного платежа (п. 2.2.10) в одностороннем порядке (зачет). В случае, если размера обеспечительного платежа недостаточно для исполнения денежного обязательства, Заказчик обязан произвести доплату недостающей суммы в течение 1 (одного) рабочего дня с момента предъявления соответствующего требования Исполнителем, но не позднее последнего дня проживания Потребителя в Туркомплексе.

6.18 Зачет обеспечительного платежа или его части в счет исполнения денежного обязательства Потребителя производится Исполнителем с последующим уведомлением об этом Потребителя (устно или письменно) в течение 2 (двух) календарных дней с даты произведенного зачета.

6.19 После проведенного зачета Заказчик обязан восстановить обеспечительный платеж до его полного размера согласно п. 2.19. настоящего договора в течение 1 (одного) календарного дня с момента уведомления Потребителя о произведенном Исполнителем зачете.

6.20 В случае досрочного прекращения (расторжения) Договора, а также в связи с окончанием срока его действия, обеспечительный платеж подлежит возврату Потребителю после зачетов, произведенных в соответствии с условиями настоящего Договора, в последний день действия Договора.

6.21 Основанием для несения материальной ответственности со стороны Потребителя является акт о нарушении Правил и (или) причинения ущерба, составляемым сотрудником охраны Исполнителя в 2х экземплярах: по одному - для Исполнителя и Заказчика. Данный акт подписывается: супервайзером, горничной, сотрудником охраны Исполнителя и

Потребителя. В случае, если Заказчик отказался от подписания составленного акта, об этом сотрудником охраны делается соответствующая отметка.

6.22 В случае нарушения Потребителем пп. «б», «е» п. 4.3. настоящих Правил акт о нарушении Правил подписывается супервайзером, администратором Службы приема и размещения, представителем службы охраны Исполнителя и Потребителем.

## 7. Дополнительная информация об условиях проживания

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

7.2 В случае отсутствия Потребителя 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 Потребителя, оставленного в Номере.

7.3 Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Туркомплексе 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.

7.4 От оплаты туристического налога освобождены следующие категории граждан:

- Герои советского Союза, Герои России и полные кавалеры ордена Славы;
- Герои Социалистического Труда, Герои Труда России и награжденные орденом Трудовой славы трех степеней;
- участники и инвалиды ВОВ;
- лица, которые выполняют или выполняли возложенные на них задачи на территориях Украины, ДНР, ЛНР, Запорожской и Херсонской областей в период проведения СВО (п. 6.1 ст. 210 НК РФ);
- ветераны и инвалиды боевых действий;
- лица, которые награждены одним из знаков «Жителю блокадного Ленинграда», «Жителю осажденного Севастополя», «Жителю освобожденного Сталинграда»;
- лица, которые работали в период ВОВ на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих фронтов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале ВОВ в портах других государств;
- инвалиды I и II групп, инвалиды с детства, дети-инвалиды.