

ПРАВИЛА
проживания и внутреннего распорядка для пребывающих на учебно-тренировочные спортивные сборы
и отдыхающих в
ООО «СГК «ЛОО-АРЕНА»

1. Общие положения

1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», в соответствии с федеральными законами «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», «О защите прав потребителей в Российской Федерации», ст.ст. 1064, 1073, 1074, 1080 ГК РФ, а также иными нормативно-правовыми актами.

Под спортивно-гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в ООО «СГК «ЛОО-АРЕНА», расположенном по адресу: 354208, г. Сочи, ул. Разина 18/15, (далее – «Комплекс»), а также дополнительных услуг.

В соответствии с ФЗ-124 от 24.07.1998г. «Об основных гарантиях прав ребенка в РФ», ООО «СГК «ЛОО-АРЕНА» не является организатором детского отдыха и оздоровления, а также не оказывает функции по организации детского лагеря на своей территории.

Право на оказание комплексом спортивно - гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении гостинице соответствующей категории 3* № 23/АА-034-2022/1051-224, выданного 08.05.2024 г. ООО «Стандарты и сервис», срок действия: 08.05.2027 г. и аккредитации выданной Федеральной службой по аккредитации «РОСАККРЕДИТАЦИЯ», подтвержденной выпиской из Единого государственного реестра в сфере туристской индустрии №С232024008322 сроком действия с 28.07.2025 до 28.07.2028.

1.2. Для целей настоящих правил используются следующие понятия:

1.2.1. ООО «СГК «ЛОО-АРЕНА», Общество с ограниченной ответственностью спортивно-гостиничный комплекс «ЛОО-АРЕНА».

1.2.2. **Отдыхающий** – лицо, прибывшее на отдых, оздоровление, спортивные и иные мероприятия по путевке;

1.2.3. **Администрация** – должностные лица, осуществляющие свои должностные обязанности в соответствии с Уставом общества, его штатным расписанием, функциональными и должностными обязанностями;

1.2.4. **Места для оздоровления** – Оздоровительный СПА-центр и открытый бассейн на Территории общества, предназначенные для оказания оздоровительных услуг, в соответствии с договором;

1.2.5. **Места для отдыха и проживания** – помещения для отдыха, предоставляемые в соответствии с договором на определённый срок (гостиничный номер);

1.2.6. **Общественные места** – специально отведённые помещения и Территории, предназначенные для активного отдыха и оказания соответствующих платных и бесплатных услуг: спортивные комплексы крытого и открытого типа, теннисные корты всех типов, волейбольные, баскетбольные, бадминтонные площадки, тренажёрные залы; бассейн; оздоровительный СПА-комплекс; открытые детские площадки, игровые комнаты для детей; предприятия общественного питания, холлы в корпусах, автостоянка и т.д.;

1.2.7. **Территория** – земельный участок, на котором расположены Места для отдыха и проживания, общественные места; техническая и технологическая инфраструктура Спортивно-гостиничного комплекса.

1.3. Режим работы ООО «СГК «ЛОО-АРЕНА» - круглосуточный.

1.4. **Установленное время заезда** – с 15:00 час, **время выезда (расчётный час)** - 12:00.

1.5. Предельный срок проживания в ООО «СГК «ЛОО-АРЕНА» не ограничен.

1.6. Территория Спортивно-гостиничного Комплекса является закрытой территорией, проход на территорию осуществляется через проходную систему, все входы в неё контролируются видеонаблюдением. Вся информация регистрируется, записывается на цифровые носители и хранится. Видеонаблюдение осуществляется в целях безопасности гостей, их имущества, имущества отеля.

1.7. Настоящие правила распространяются на лиц, которые приобрели путевки ООО «СГК «ЛОО-АРЕНА» на учебно-тренировочные спортивные сборы, отдых и оздоровление и зарегистрированы в системе гостиниц в соответствии с действующим законодательством РФ.

1.8. Путевка на учебно-тренировочные спортивные сборы, отдых и оздоровление – это вариант отдыха без лечения.

В стоимость путевки включен набор услуг не менее следующего перечня:

- проживание в номере выбранной категории;
- питание по системе «шведский стол» в ресторане «Ла Вида»;
- пользование оздоровительными услугами в зависимости от сезонности: открытый бассейн или СПА-центр с комплексом бань без ограничений.

Также в зависимости от вида путевки в нее может быть включено:

- спортивные площадки (футбольное поле, многофункциональный спортивный зал);
- класс теоретических занятий;
- спортивный инвентарь;
- трансферы.

СГК предлагает различные виды путевок, их наименования и стоимость публикуются на официальном сайте Общества.

Заезд по такой путевке возможен в любой день недели, в том числе и в выходной день.

Количество дней пребывания по путевке гость выбирает сам.

2. Порядок бронирования и аннулирования бронирования

2.1. При наличии подтвержденной брони Спортивно-гостиничный комплекс ожидает Отдыхающего до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Отдыхающего с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. В случае несвоевременного уведомления об отказе, опоздании или не заезде Отдыхающего с него взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере) за одни сутки.

В случае несвоевременного уведомления об отказе, опоздании или не заезде Отдыхающего до расчётного часа дня, следующего за днём запланированного заезда бронь аннулируется.

2.2. Бронирование номера в Спортивно-гостиничном комплексе осуществляется по предварительной заявке Отдыхающего, направленной посредством электронной почты, телефонного, факсимильного вида связи, а также через заполнение формы на сайте Спортивно-гостиничного комплекса.

2.3. Заявка Отдыхающего должна содержать: Ф.И.О. Отдыхающего и гостей, сведения о документе, удостоверяющем его личность, данные о количестве гостей, дате и сроках их пребывания, категории номера, количестве номеров, контактных данных и дополнительные пожелания в отношении заказываемых услуг.

2.4. Любое бронирование считается подтвержденным после получения Отдыхающим письменного подтверждения от Спортивно-гостиничного комплекса.

2.5. Бронирование считается неподтвержденным, если Отдыхающим не получено письменное подтверждение от Спортивно-гостиничного комплекса в период более 24 часов с момента отправления запроса.

2.6. Спортивно-гостиничный комплекс вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.7. Для бронирования необходимо внести 100% предоплаты за весь период проживания в Спортивно-гостиничном комплексе или 100% предоплаты за первые сутки проживания в Спортивно-гостиничном комплексе с последующие оплатой неоплаченного срока проживания в день заезда.

Отдыхающему, на указанный электронный адрес направляется счёт на оплату (или авторизационное письмо), который необходимо оплатить в течение пяти рабочих дней с момента получения счёта. Как только оплата поступает на расчётный счёт Спортивно-гостиничного комплекса, Отдыхающий получает информацию на адрес электронной почты о факте поступления денежных средств. В случае если счёт не оплачен в указанный срок, бронирование аннулируется.

2.8. Аннулирование заявки или изменение её по срокам пребывания должно быть предоставлено Отдыхающим в письменном виде Спортивно-гостиничному комплексу в срок не менее чем за 3 рабочих дней до даты заезда. Возврат денежных средств (аванс за первые сутки проживания/предоплата) направляется в течение 10 рабочих дней после письменного обращения Отдыхающего, путём заполнения заявления на возврат денежных средств с указанием банковских реквизитов.

2.9. Действительным признаётся только аннуляция с обязательным письменным подтверждением Спортивно-гостиничным комплексом получения соответствующего уведомления от Отдыхающего.

2.10. В случае, если аннулирование заявки или изменение её по срокам пребывания предоставлено Отдыхающим в срок менее чем за 7 рабочих дней до даты заезда, к Отдыхающему применяются штрафные санкции в размере аванса за первые сутки проживания.

2.11. Для изменения информации в подтвержденной заявке на бронирование Отдыхающему необходимо обратиться посредством электронной почты, телефонного, факсимильного вида связи, с просьбой о внесении изменений в заявку на бронирование.

2.12. Изменения в заявке на бронирование считаются подтвержденными после отправления уведомления Отдыхающим, осуществившим бронирование с обязательным подтверждением Спортивно-гостиничным комплексом получения данного уведомления. При этом Спортивно-гостиничный комплекс может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны.

3. Порядок расчётов

3.1. Оплату за проживание Отдыхающий вносит либо посредством авансового платежа на основании выставленного отделом бронирования счёта путём безналичного перечисления на счёт Спортивно-гостиничного комплекса (при бронировании проживания на официальном сайте общества, как и на любом ином Интернет-ресурсе оплата может быть произведена путём оплаты банковской картой), либо в момент поселения в номер путём оплаты банковской картой или внесения наличных средств в кассу общества. Размещение в Спортивно-гостиничном комплексе производится только при подтвержденном факте оплаты услуг проживания. Оплата производится в рублях РФ.

3.2. Оплата за проживание в Спортивно-гостиничном комплексе взимается в соответствии с расчётным часом.

Расчётным часом в Спортивно-гостиничном комплексе считается 12:00 часов дня. **Время заезда** – 15:00.

При раннем заезде Отдыхающего в период с 00:00:00 до 08:00:00 (при наличии свободных номеров) оплата взимается в размере 50% от стоимости номера, исходя из категории и тарифа на оздоровительные услуги по пакету, забронированному Отдыхающим на текущую дату.

При раннем заезде Отдыхающего в период с 08:00:00 до 12:00:00 (при наличии свободных номеров) оплата за проживание не взимается.

В день выезда Отдыхающий обязан освободить номер к 12:00:00 либо (при наличии свободных номеров) произвести доплату за проживание в службе маркетинга, продаж и размещения.

Доплата за проживание, в случае задержки выезда после расчётного часа с 12:00:00 часов дня до 00:00:00 часов, взимается в размере 50% от стоимости номера, исходя из категории и тарифа на оздоровительные услуги по пакету, забронированному Отдыхающим на текущую дату.

Доплата за проживание, в случае задержки выезда после расчётного часа свыше 12 часов, взимается за сутки пребывания.

Спортивно-гостиничный комплекс вправе отказать в продлении проживания Отдыхающему в случае отсутствия свободных номеров.

3.3. Оплата дополнительных услуг в Спортивно-гостиничном комплексе осуществляется в порядке, установленном в Комплексе.

3.4. При заселении отдыхающему выдают обменную пластиковую карту на получение полотенец для бассейнов номинацией 1000 рублей. По данной карте можно получить полотенце в оздоровительном SPA-центре. При возврате полотенца отдыхающему возвращается пластиковая обменная карта.

При выезде из комплекса отдыхающий возвращает обменную карту на полотенце вместе с картой гостя администратору службы маркетинга, приема и размещения. В случае отсутствия обменной карты на полотенце с отдыхающего взимается ее стоимость в размере 1000 руб.

4. Порядок и условия поселения

4.1. Заселение Отдыхающих осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего его личность в соответствии

с п.18 Постановления Правительства РФ от 27 ноября 2025 №1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации и Постановления Правительства РФ от 27 ноября.2025 г. №1912.

Регистрация отдыхающих по месту пребывания в гостинице 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 1995г. №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».

4.2. В соответствии с выбранной или закреплённой в договоре категорией номера Отдыхающему предоставляется место для отдыха и проживания, укомплектованное необходимыми предметами быта, ежедневного обихода и инвентаря.

4.3. Спортивно-гостиничный комплекс осуществляет прием по договору на отдых (оздоровление).

В Спортивно-гостиничном комплексе установлен следующий режим приёма и выписки Отдыхающих:

а) при регистрации в службе маркетинга, продаж и размещения Отдыхающий предъявляет документ, удостоверяющий его личность, и путёвку установленного образца. Каждый Отдыхающий получает карту гостя, с указанием фамилии, имени и отчества, а также места проживания, которая является пропуском в Спортивно-гостиничный комплекс и основанием для предоставления питания в ресторанах общества.

4.4. Заселение в Спортивно-гостиничный комплекс несовершеннолетних граждан, не достигших 18-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.

4.5. Места для отдыха и проживания Отдыхающего должны использоваться им строго по назначению. Отдыхающий должен соблюдать порядок и требования, обеспечивающие сохранность жилого фонда, инвентаря, встроенного сантехнического оборудования, других предметов оснащения Мест для отдыха и проживания.

4.6. К отдыхающим Спортивно - гостиничного комплекса могут приходиться посетители с 10:00 до 23:00 часов, без дополнительной оплаты. На приход гостя должен дать согласие проживающий в номере, подтвердить его сотруднику службы охраны, который ведёт запись всех приходящих в отель к гостю посетителей. За посетителя отвечает отдыхающий, проживающий в номере. Администратор имеет право проверить документы посетителя. Нахождение в номере посетителя после 23:00 часов является дополнительно оплачиваемой услугой. В случае нахождения посетителя в номере после 23:00, он предоставляет администратору паспорт и оплачивает дополнительное размещение по действующему тарифу. Ответственность за оплату посетителем дополнительного размещения несет отдыхающий, пригласивший посетителя. Посетителю предоставляется дополнительное размещение в номере. Администратор имеет право запретить посетителю проход в комплекс в случаях, указанных в п. 6.16.

4.7. Если Отдыхающий желает, чтобы его не беспокоили, он может повесить на ручке двери снаружи табличку с надписью «Не беспокоить!», которая входит в оснащение номера. Так же есть табличка с надписью «Прошу убрать!». Такую табличку гость может повесить, если он считает, что номер недостаточно убран.

4.8. Право на внеочередное размещение в Спортивно-гостиничном комплексе при наличии свободных мест имеют:

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей); инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в отель в первую очередь, по мере освобождения мест.

4.9. С правилами проживания и внутреннего распорядка в ООО «СГК «ЛОО-АРЕНА» отдыхающие знакомятся до заселения на официальном сайте общества www.looarena.ru, или на стойке службы маркетинга, приема и размещения.

Заключение договора на предоставление гостиничных услуг, оплата гостиничных услуг, свидетельствует о согласии отдыхающего с условиями и правилами проживания в спортивно гостиничном комплексе.

В случае поступления из информационной системы Министерства внутренних дел Российской Федерации сведений о несоответствии документа, предусмотренного абзацем четырнадцатым пункта 18 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853, сведениям о документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации, содержащимся в указанной системе, исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору с наступлением для потребителя последствий, предусмотренных пунктом 34(1) «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

5. Требования противопожарной безопасности

5.1. За невыполнение требований пожарной безопасности на Территории, в зданиях и помещениях Спортивно-гостиничного комплекса Отдыхающий несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

5.2. В целях соблюдения требований пожарной безопасности и во избежание возникновения пожаров запрещается:

5.2.1. Применение открытого огня на Территории, в зданиях и помещениях.

5.2.2. Применение и хранение взрывопожароопасных веществ, материалов и изделий.

5.2.3. Пользоваться электроприборами не заводского изготовления и с повреждёнными электропроводами.

5.2.4. Оставлять без присмотра включённые в электрическую сеть электроприборы.

5.2.5. Курить в зданиях и на территории Спортивно-гостиничного комплекса вне специально отведённых мест, выбрасывать непотушенные сигареты.

5.2.6. Подключать в штепсельную розетку более одного электроприбора и электроприборы мощностью более 500Вт.

5.2.7. Использовать электрические приборы не по назначению и с нарушением требований инструкций завода изготовителя, электронагревательные приборы без устройств аварийно-тепловой защиты.

5.2.8. Использовать пиротехнические изделия без согласования с Администрацией.

5.2.9. Производить перестановку мебели и оборудования.

5.3. При заселении необходимо запомнить расположение выходов и лестниц, ознакомиться с планом эвакуации и местом расположения первичных средств пожаротушения.

5.4. При обнаружении неисправности оборудования поставить в известность обслуживающий персонал.

5.5. При обнаружении пожара, признаков горения (запах гари, задымления, повышения температуры, замыкания электропроводки и т.п.) необходимо:

5.5.1. Сообщить незамедлительно в пожарную охрану по телефонам 010, 112.

5.5.2. Запустить ручной пожарный извещатель в общественном коридоре, холле.

5.5.3. Оповестить проживающих рядом соседей о случившемся, при этом исключить возникновение паники.

5.5.4. При возможности потушить возгорание первичными средствами пожаротушения.

5.5.5. При отсутствии возможности потушить возгорание проследовать к ближайшему эвакуационному выходу с указателями «Выход». Использование лифтов в данном случае категорически запрещено.

5.5.6. При отсутствии возможности покинуть помещение, необходимо закрыть плотно двери, уплотнить зазоры в притворе смоченным полотенцем или постельными принадлежностями, выйти на балкон и привлечь к себе внимание. Не паниковать.

6. В Спортивно-гостиничном комплексе запрещается:

- 6.1. Проводить массовые мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих.
- 6.2. Осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры, громко включать телевизор в период с 23:00 до 09:00; использовать в Местах для отдыха и проживания шумовые и осветительные эффекты.
- 6.2. Включать и слушать личные музыкальные устройства без наушников. Музыкальные устройства разрешается использовать во время проведения физических занятий, тренировок на спортивных объектах.
- 6.3. Использовать в местах для отдыха и проживания пиротехнические средства (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.).
- 6.4. Пользоваться спортивным инвентарём, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.).
- 6.5. Хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства.
- 6.6. Производить мойку автотранспортных средств на Территории Спортивно-гостиничного комплекса.
- 6.7. Парковать автотранспортные средства вне специально отведённых для этого мест.
- 6.8. Разводить костры, устраивать зоны для пикников и увеселительных мероприятий вне территорий и помещений, определённых Администрацией.
- 6.9. Приносить и распивать спиртные напитки в Общественных местах.
- 6.10. Выносить из номера предметы быта и инвентаря, а также текстильные изделия, являющиеся собственностью Спортивно-гостиничного комплекса (полотенца, постельное белье, электробытовые приборы и т.п.).
- 6.11. Находиться на Территории Спортивно-гостиничного комплекса лицам, вооружённым любыми видами огнестрельного и холодного оружия.
- 6.12. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» запрещается курить в номерах, холлах, ресторанах и коридорах Спортивно-гостиничного комплекса, и других Общественных местах, не предназначенных для курения.
- 6.13. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие.
- 6.14. Заселение в Спортивно-гостиничный комплекс с животными, птицами, рептилиями и иными представителями животного мира запрещается.
- 6.15. Передавать электронную карту-ключ от номера другим лицам.
- 6.16. Аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как-то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в Общественных местах и т.д.). Проявлять агрессию по отношению к другим Отдыхающим и сотрудникам Спортивно-гостиничного комплекса. Находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, лифтах, ресторанах, конгресс – центре) в нижнем белье, обнажёнными, с обнажённым торсом, в купальниках, в халатах, босиком, в нетрезвом виде).
- 6.17. Загрязнять Территорию Спортивно-гостиничного комплекса.
- 6.18. Выбрасывать какие-либо предметы из окон Спортивно-гостиничного комплекса, перелазить с балкона на балкон, высовываться в окна.
- 6.19. Переставлять, передвигать мебель в номере.
- 6.20. Употреблять принесённые с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в Общественных местах Спортивно-гостиничного комплекса, а также в ресторанах, кафе, барах, выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана.
- 6.21. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50х50см должны храниться в камере хранения Спортивно-гостиничного комплекса в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Отдыхающих).
- 6.22. Без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах.
- 6.23. Самовольно перемещать и использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах.
- 6.24. Пребывание в номере после 23:00 лиц, не проживающих в Спортивно-гостиничном комплексе.
- 6.25. Причинять ущерб растущим на Территории Спортивно-гостиничного комплекса цветам и зелёным насаждениям.
- 6.26. Кормить (прикармливать) животных на Территории Спортивно-гостиничного комплекса.
- 6.27. Использование на Территории общества беспилотных летательных аппаратов без согласования с Администрацией общества запрещено.
- 6.28. Играть в мяч и иные подвижные игры в помещениях комплекса, номерах, балконах, холлах и коридорах.
- 6.29. Употреблять в номере продукты питания, имеющие резкий специфический запах (соленую, копченую рыбу, пиво) а также дыни и арбузы.
- 6.30. Заходить в помещения комплекса в спортивной обуви (бусах) после игры на стадионе.
- 6.31. Пользоваться в Комплексе личными электрическими приборами, чайниками, кофеварками, утюгами, отпаривателями и т.д.

6.33. Находиться в холле и на территории Комплекса с оголенным торсом для мужчин, для девушек и женщин с оголенным животом, нижнем белье, плавках, банных халатах.

6.34. Лежать, спать, запрокидывать ноги на диваны и кресла в общественных помещениях Комплекса. Размещать на диванах личные вещи, сумки, рюкзаки.

6.35. Проводить в холле собрания, репетиции, переодеваться.

6.36. Вылазить через окна и ходить по балконам соседних номеров.

6.37. Посещать ресторан Ла Вида, Спорт бар и Лобби бар с голым торсом, купальниках, плавках.

7. Права и обязанности Отдыхающих

7.1. Отдыхающий имеет право:

7.1.1. Получать услуги в объеме, ассортименте и с надлежащим качеством в соответствии с произведенной оплатой или условиями путёвки.

7.1.2. Получать дополнительные услуги, предоставляемые Спортивно-гостиничным комплексом, на платной и безвозмездной основе.

7.1.3. К основным услугам относится:

- предоставление номера для проживания
- уборка номеров 1 раз в день
- смена белья 1 раз в 3 дня
- замена полотенец ежедневно
- предоставление сейфа в номере

Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной платы обеспечить следующие виды услуг:

- доставка в номер корреспонденции
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи
- пользование тонометром;
- побудка в определенное время
- вызов скорой помощи
- предоставление утюга с гладильной доской
- предоставление по просьбе гостя иголок, ниток, комплекта посуды и столовых приборов
- бронирование номеров
- Wi- Fi на территории всего комплекса
- питание по оплаченному тарифу
- пользование открытым бассейном (сезонный режим работы)
- лежаки
- пурифайер на каждом этаже

К дополнительным услугам относятся:

- услуги конференц- залов
- услуги спортивных площадок
- услуги ресторана и баров
- услуги прачечной
- услуги SPAцентра
- трансфер
- дополнительная смена белья (помимо установленным графиком)
- индивидуальные экскурсии

За все дополнительные услуги установлена оплата по прейскуранту.

7.1.4. Получать от Администрации разъяснения в части действия норм настоящих правил.

7.2. Отдыхающий обязан:

7.2.1. При заселении в спортивно гостиничный комплекс ознакомится со всеми правилами, установленными в Обществе для гостей и отдыхающих. С Правилами можно ознакомиться на официальном сайте общества www.looagena.ru, на стойке службы маркетинга, приема и размещения, в информационной папке, которая находится в каждом номере.

Отдыхающий при заселении в гостиничный номер в течение одного часа обязан проверить наличие в номере предметов быта (перечень имущества находится в информационной папке номера) и проверить работоспособность (телевизора, кондиционера, холодильника, чайника, сантехнического оборудования) при их наличии. В случае отсутствия или поломки предметов быта, отдыхающий обязан сообщить об этом на стойку службы маркетинга, приема и размещения.

В случае невыполнения Отдыхающим п 7.2.1., при сдаче номера после срока проживания и выявления Администрацией комплекса неисправности, либо иного ущерба оборудованию гостиничного номера, стоимость ущерба будет предъявлена для оплаты Отдыхающему.

7.2.2. Соблюдать правила проживания и предоставления услуг, в том числе правила посещения бассейнов, спортивных залов, спортивных площадок и Оздоровительного SPA центра и др.

Уважать права других Отдыхающих Спортивно-гостиничного комплекса.

7.2.3. Соблюдать морально-этические нормы на Территории Спортивно-гостиничного комплекса.

7.2.4. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Спортивно-гостиничного комплекса и регламент их работы.

7.2.5. Своевременно оплачивать счета за оказанные услуги.

7.2.6. Бережно относиться к имуществу Спортивно-гостиничного комплекса. В случае утраты или повреждения имущества Отдыхающий возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно прейскуранту за утрату и повреждение имущества Спортивно-гостиничного комплекса.

7.2.7. Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере.

7.2.8. При выходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы.

7.2.9. Освобождать номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.2.10. Соблюдать пропускной режим, режим безопасности, а также правила парковки личного автотранспорта.

7.2.11. При отъезде произвести в службе маркетинга, продаж и размещения полную оплату услуг Спортивно-гостиничного комплекса, отнесённых «на номер».

7.2.12. При отъезде сдать номер горничной в соответствии с перечнем материальных ценностей, сдать ключ и карту гостя Администратору службы маркетинга, приема и размещения.

7.2.13. Соблюдать требования по оплате курортного сбора на территории Краснодарского края, в соответствии с нормами Закона Краснодарского края № 4290-КЗ.

7.2.14. При отъезде сдать администратору службы маркетинга, приема и размещения карту гостя, ключ-карту от номера, обменную карту на полотенце для бассейна.

В отсутствие обменной карты на полотенце для бассейна оплатить ее стоимость в размере 1000 руб.

8. Ответственность Отдыхающих

8.1. Администрация имеет право применить к Отдыхающему следующие меры воздействия:

8.1.1. В случае нарушения Отдыхающим настоящих правил, рассмотреть вопрос о досрочном прекращении срока действия договора на предоставление услуг оздоровления, отдыха и проживания, без компенсации её стоимости.

8.1.2. В случае нанесения Отдыхающим материального ущерба Спортивно-гостиничному комплексу, требовать возмещения причинённого материального ущерба в полном объёме, в соответствии с действующим законодательством, нормами, правилами и прейскурантами.

8.1.3. В случае, когда действия (поступки, проступки) Отдыхающего повлекли за собой последствия, предусмотренные действующим уголовным и административным законодательством, обращаться в соответствующие органы охраны правопорядка и следствия для возбуждения соответствующего производства по установленным фактам содеянного.

9. Права и обязанности Спортивно-гостиничного комплекса

9.1. Спортивно-гостиничный комплекс обязан:

9.1.1. Своевременно, качественно и в полном объёме предоставлять Отдыхающим оплаченные услуги с должным уровнем радушия со стороны обслуживающего персонала.

9.1.2. Информировать Отдыхающих о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Спортивно-гостиничного комплекса, форме и порядке их оплаты.

9.1.3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

9.1.4. Обеспечить конфиденциальность информации об Отдыхающих Спортивно-гостиничного комплекса.

9.1.5. Своевременно реагировать на просьбы Отдыхающих, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, Администрация предлагает Отдыхающему другой номер, но не ниже оплаченной категории).

9.1.6. Спортивно-гостиничный комплекс несёт ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению.

9.1.7. Отвечать за сохранность вещей Отдыхающего, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей в соответствии со ст.925 ГК РФ.

9.1.8. Спортивно-гостиничный комплекс не несёт ответственности за деньги и материальные ценности, оставленные в номере, в том числе за деньги и материальные ценности, оставленные в сейфе номера.

9.1.10. Предоставить по первому требованию Отдыхающего «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе маркетинга, приёма и размещения Спортивно-гостиничного комплекса.

9.2. Спортивно-гостиничный комплекс вправе:

9.2.1. Сотрудники Спортивно-гостиничного комплекса вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем энергоснабжения или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Отдыхающим настоящих правил.

9.2.2. В случае истечения срока проживания Отдыхающего в Спортивно-гостиничном комплексе и его отсутствия по месту проживания более 6 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Отдыхающего, создав комиссию и сделав описание имущества Отдыхающего.

9.2.3. Спортивно-гостиничный комплекс оставляет за собой право на ограничение услуг бассейна в связи с профилактическими работами. Стоимость услуг перерасчету не подлежит.

9.2.4. В случае нарушения правил посещения бассейна, администрация имеет право прекратить оказывать услуги нарушителю.

9.2.4. Проводить телефонный опрос, анкетирование, как в электронном виде, так и посредством печатных форм, о качестве предоставляемых услуг.

9.2.5. При грубом нарушении Отдыхающим настоящих правил, Администрация Спортивно-гостиничного комплекса имеет право составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

9.2.6. Досрочно выселить Отдыхающего, если последний нарушает настоящие правила проживания.

10. Правила пребывания несовершеннолетних в Спортивно-гостиничном комплексе

10.1. Настоящие правила приняты в целях соблюдения Федерального Закона № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребёнка в Российской Федерации» от «24» июля 1998 года, Закона Краснодарского края № 1539-КЗ «О мерах по профилактике безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в Краснодарском крае» от «21» июля 2008 года, Федерального Закона № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или потребления никотиносодержащей продукции» от «23» февраля 2013 года, правил проживания в ООО «СГК «ЛОО-АРЕНА», а также защиты жизни и здоровья несовершеннолетних и определяют порядок и условия нахождения несовершеннолетних на Территории комплекса.

10.2. Основные понятия:

- **несовершеннолетний** - лицо, не достигшее возраста восемнадцати лет;

- **сопровождающие лица** - лица, сопровождающие несовершеннолетних во время их пребывания в Оздоровительном комплексе, в том числе в составе организованных групп и (или) участников мероприятий (тренера, воспитатели, руководители групп и др.);

- **содержание несовершеннолетнего** - материальное обеспечение несовершеннолетнего, порядок и форма предоставления которого определяются родителями (лицами, их заменяющими) самостоятельно, а также обеспечение родителями (лицами, их заменяющими) оптимальных санитарных, гигиенических требований при решении вопросов питания несовершеннолетнего, обустройства мест, предназначенных для сна и отдыха несовершеннолетнего, выполнения им учебных заданий;

- **безнадзорный несовершеннолетний** - несовершеннолетний, контроль за поведением которого отсутствует вследствие неисполнения или ненадлежащего исполнения обязанностей по его воспитанию, обучению и (или) содержанию со стороны родителей (лиц, их заменяющих);

- **несовершеннолетний, находящийся в социально опасном положении** - несовершеннолетний, который вследствие безнадзорности или беспризорности находится в обстановке, представляющей опасность для его жизни или здоровья, либо не отвечающей требованиям к его воспитанию или содержанию, либо совершает правонарушение или антиобщественные действия;

10.3. Лица, сопровождающие несовершеннолетних детей, после расселения в гостиничные номера обязаны ознакомить несовершеннолетних с настоящими правилами, правилами соблюдения гигиены и санитарии и контролировать их выполнение во все время пребывания несовершеннолетних в Спортивно-гостиничном комплексе.

10.4. В целях предупреждения распространения пищевых отравлений сопровождающие лица должны следить за соблюдением несовершеннолетними правил личной гигиены (перед приёмом пищи и после посещения туалета мыть руки с мылом, пользоваться разовыми салфетками или носовым платком), тщательно мыть фрукты, категорически запрещено употреблять в номерах скоропортящиеся продукты питания (кисломолочные продукты, мясную продукцию, рыбную гастрономию).

10.5. В целях обеспечения безопасности жизни и здоровья несовершеннолетних, лица сопровождающие их, осуществляют контроль за доставкой продуктов питания и напитков курьерским способом, заказанных несовершеннолетними. Сопровождающие лица осуществляют контроль в момент получения несовершеннолетними заказа на пропускном пункте комплекса.

10.6. Сопровождающие лица в случае проявления у несовершеннолетних признаков недомогания обязаны уведомить менеджера службы приема и размещения для оказания помощи несовершеннолетнему, а в случае необходимости минимизировать контакт с здоровыми детьми.

10.7. За соблюдение установленных правил, за жизнь и здоровье несовершеннолетних во время нахождения их в Спортивно-гостиничном комплексе сопровождающие лица несут персональную ответственность.

На Территории Спортивно-гостиничного комплекса несовершеннолетним детям запрещается:

- посещение бассейна без сопровождающих лиц;
- нахождение в общественных местах Спортивно-гостиничного комплекса, бесконтрольное пребывание вне номеров после 22:00 часов;
- самостоятельно выходить за пределы Территории Спортивно-гостиничного комплекса;
- выбрасывать из окна номера различные предметы;
- ломать и уничтожать зеленые насаждения;
- шуметь, бегать, толкаться, свистеть в Общественных местах;
- курить и распивать спиртные напитки;
- разводить огонь;
- хранить в номере скоропортящиеся продукты питания;
- пользоваться без надобности пожарными лестницами;

- находиться на открытых площадках с техническими ограждениями;
- сидеть на перилах балкона;
- оставлять открытыми номера и вещи без присмотра;
- играть мячом на балконах, номерах и помещениях;
- кататься на самокатах, роликах, велосипедах и т.д., в не предусмотрен местах.
- заходить в помещения в спортивной обуви после игры на стадионе.
- лазить через окна и ходить по балконам соседних номеров.
- лежать, спать и ноги на диваны и кресла в общественных помещениях гостиницы.
- ходить с голым торсом, в купальниках, плавках.
- пользоваться личными электроприборами, чайниками, утюгами, кофеварками на всей территории гостиницы.

10.5. Несовершеннолетние дети обязаны:

- соблюдать правила этикета во время пребывания в Спортивно-гостиничном комплексе;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- бережно относиться к имуществу Спортивно-гостиничного комплекса;
- соблюдать чистоту, выбрасывать мусор в специальные корзины;

10.6. В случае систематического нарушения правил пребывания несовершеннолетних в Спортивно-гостиничном комплексе или причинения имущественного ущерба, Администрация комплекса оставляет за собой право о досрочном выселении несовершеннолетнего без возврата неиспользованной суммы пребывания в Спортивно-гостиничном комплексе.

10.7. При выезде из Спортивно-гостиничного комплекса горничная проверяет номер на предмет наличия и целостности имущества оснащённого номера.

В случае обнаружения отсутствия или порчи имущества Спортивно-гостиничного комплекса, горничная составляет соответствующий акт. Стоимость причинённого ущерба за порчу имущества возмещает сопровождающее лицо с последующим возмещением этой суммы родителями несовершеннолетнего.

11. Порядок возмещения имущественного ущерба спортивно-гостиничному комплексу.

11.1. В случае, если отдыхающим во время нахождения его на территории комплекса и в его помещениях был причинен ущерб имуществу общества, отдыхающий обязан возместить стоимость причиненного ущерба, если не докажет, что ущерб был причинен не по его вине.

Стоимость ущерба определяется:

- по балансовой стоимости имущества на день его порчи;
- по заключению технического специалиста на имущество подлежащего ремонту и приобретению запасных деталей;
- по прейскуранту на генеральную уборку номера (в случае употребления в номере запрещенных продуктов и напитков, имеющих сильный специфический запах, указанных в п. 6.29, в случае курения в номере);
- по прейскуранту на уборку холлов и лестничных маршей от резиновой крошки футбольного поля;
- по заключению специализированной организации на ремонт технического оборудования (телевизор, кондиционер, холодильник, чайник).
- по прейскуранту на возвращение мебели в первоначальное положение.

11.2. В присутствии лица, причинившего вред имуществу комплекса специалистами Комплекса составляется акт стоимости причиненного ущерба, с описанием обстоятельств дела, цены ущерба, а если установить стоимость ущерба на месте невозможно, указывается, что имущество сдаётся на осмотр в специализированную организацию.

11.3. Отдыхающему выставляется счет на оплату ущерба причиненного имуществу комплекса.

11.4. В случае отказа отдыхающего от оплаты ущерба в добровольном порядке, материалы дела по ущербу передаются в суд с учетом взыскания государственной пошлины и судебных издержек.

12. Заключительные положения

12.1. Все вопросы, не предусмотренные настоящими правилами, регулируются действующим законодательством Российской Федерации.

12.2. Спортивно-гостиничный комплекс информирует Отдыхающих, что в целях безопасности ведётся видеонаблюдение в помещениях Спортивно-гостиничного комплекса (за исключением номеров, туалетных и душевых кабин).

12.3. В случае обнаружения забытых вещей Отдыхающими, Администрация принимает меры по их сохранению в течение 6 месяцев (за исключением продуктов питания) и возврату владельцу за счет владельца.

12.4. Спортивно-гостиничный комплекс не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

12.5. В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, Спортивно-гостиничный комплекс и клиент будут руководствоваться действующим законодательством РФ.

12.6. Вся информация о действующих на Территории Спортивно-гостиничного комплекса правилах и тарифах на услуги общества размещена на стойке службы маркетинга, приёма и размещения, а также на официальном сайте ООО «СГК «ЛОО-АРЕНА» www.looarena.ru.