**Правила проживания гостевого комплекса «La Villa Pine»**

**1. Общие положения**

1.1. Гостевой комплекс «La Villa Pine» предназначен для временного проживания гостей на срок, согласованный с администрацией. Режим работы комплекса – круглосуточный (сезонный или круглогодичный).  
1.2. Размещение производится по предъявлении **документа**, удостоверяющего личность (паспорт, водительское удостоверение или иной документ установленного образца). Граждане РФ предъявляют паспорт; дети до 14 лет размещаются по свидетельству о рождении. Иностранные граждане должны иметь при себе паспорт, миграционную карту и визу.  
1.3. При заселении гость заполняет **регистрационную карту** (договор найма) и подтверждает свое согласие с настоящими правилами. Без оформления регистрации размещение не производится.

**2. Бронирование и отмена**

2.1. Бронирование возможно по телефону, через мессенджеры (WhatsApp, Telegram), электронную почту или через официальный сайт комплекса. Для подтверждения брони может требоваться **предоплата** (10 000₽).  
2.2. Оплата проживания и услуг производится при заезде наличными или банковской картой. Возможен перевод на счет комплекса (по согласованию). Вносится **залог** (депозит) на случай порчи имущества, возвращаемый при выезде при отсутствии претензий.  
2.3. Отмена бронирования: гость обязан уведомить администрацию о незаезде не позднее чем за **15 суток** до плановой даты заезда. Если отказ оформлен позже этого срока, администрация вправе удержать из предоплаты стоимость одних суток проживания. При более раннем уведомлении предоплата возвращается полностью.  
2.4. В случае незаезда гостя без предварительного уведомления (no-show) администрация вправе взимать **штраф** в размере стоимости одних суток проживания или внесённой предоплаты.

**3. Заезд и выезд**

3.1. **Время заезда:** с 15:00, **время выезда:** до 11:00 следующего. Ранний заезд (до 15:00) или поздний выезд (после 11:00) допускаются только при предварительном согласовании и оплачиваются дополнительно. При задержке выезда до 4 часов взимается плата за половину суток, при задержке более 4 часов – полная плата за сутки.  
3.2. При заселении взимается **залог**, равный 10 000₽. Залог возвращается при выезде, если не обнаружено повреждений или недостач.   
3.3. Перед выездом гость обязан оплатить все дополнительные услуги (мини-бар, room-service и пр.), сдать ключ администратору и проверить номер. В случае утери ключа гость возмещает расходы на его замену по внутреннему прайсу комплекса.  
3.4. Если гость не освободил номер к расчетному часу и не согласовал продление проживания, администрация имеет право потребовать его немедленного выезда или прекратить предоставление услуг.

**4. Посещение посторонними**

4.1. Только **зарегистрированные** жильцы имеют право находиться в номерах и на территории комплекса. Нахождение посторонних лиц на территории комплекса допускается с разрешения администрации с 08:00 до 23:00 (при условии предъявления ими удостоверения личности администратору).   
4.2. Если посетитель гостя остается после 23:00 или проводится ночевка постороннего, такие лица должны быть официально **зарегистрированы** и оплачены как проживающие. В противном случае администратор вправе потребовать их выезда или оплаты по суточному тарифу. Нарушение этого правила может повлечь штраф или выселение гостя.

**5. Поведение гостей, соблюдение тишины**

5.1. Гости обязаны вести себя корректно и уважать других отдыхающих. Шумные разговоры, громкая музыка и иные действия, нарушающие покой соседей, запрещены во **время тишины с 22:00 до 08:00**. Публичные конфликты, агрессивное поведение или дебош не допускаются.  
5.2. Умеренное употребление алкоголя в номерах и на территории комплекса допускается, однако распитие спиртных напитков на виду у других гостей в состоянии сильного опьянения, а также нецензурная брань и вызывающее поведение категорически запрещены. За нарушение этих правил администрация может применить санкции вплоть до **выселения** гостя.

**6. Ответственность за детей**

6.1. Родители или взрослые сопровождающие несут полную ответственность за безопасность и поведение своих детей. Дети не должны оставаться одни в номере или на территории комплекса без присмотра взрослых. Рекомендуется особенно внимательно следить за детьми при посещении бассейна и других зон отдыха.

**7. Использование бассейна и сауны**

7.1. Бассейн и сауна доступны **только** для проживающих в комплексе. Пользование бассейном посторонними лицами запрещено (при необходимости допускается вход гостей с оформлением услуг на ресепшене).  
7.2. Перед входом в бассейн необходимо принять душ и использовать купальные костюмы. Обязательно присматривать за детьми: они могут заходить в бассейн только в сопровождении взрослых. Запрещается бегать по борту бассейна, нырять и совершать опасные трюки. **Запрещается** приносить в бассейн стеклянную посуду и мусор. Нарушение правил безопасного поведения в бассейне влечет штраф (5000 ₽).  
7.3. Посещение сауны также разрешено только для гостей комплекса по предварительной **записи**. Не допускается посещение сауны в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, прием людей с температурой или открытыми ранами. В сауне следует использовать индивидуальные полотенца и не распылять воду на электрические части.

**8. Курение и алкоголь**

8.1. **Курение** (в том числе электронных сигарет, кальянов и других устройств) строго **запрещено** во всех помещениях комплекса (номерах и общественных зонах). Этот запрет установлен Федеральным законом № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан…». За курение в номере гостевого дома взимается штраф (не менее 10 000 ₽), а нарушителя могут выселить. Курить разрешается только в специально отведенных местах на улице.  
8.2. Разумное употребление алкоголя гостями допускается. При этом гости должны воздерживаться от чрезмерного опьянения и не нарушать общественный порядок. Алкогольные напитки запрещено приносить в бассейн и другие зоны, не предназначенные для приема пищи и напитков.

**9. Уборка и смена белья**

9.1. Ежедневная уборка номеров проводится по стандартному графику (гости могут отказаться от уборки, оставив соответствующую табличку). Постельное белье обычно меняется один раз в 3–7 дней, полотенца – каждые 2–3 дня или по просьбе гостя.  
9.2. При длительном проживании (7 ночей и более) или по специальным тарифам уборка и смена белья могут выполняться раз в неделю. В случае необходимости гость может заказать дополнительную смену белья или уборку за дополнительную плату.

**10. Повреждение имущества и штрафы**

10.1. Гости обязаны бережно относиться к имуществу комплекса. В случае утраты, порчи или повреждения мебели, техники, сантехники и других предметов гостю необходимо **полностью возместить ущерб** (100% стоимости поврежденных предметов). Сумма ущерба определяется согласно внутреннему прейскуранту комплекса.  
10.2. За некоторые нарушения правил (например, курение в номере, серьезное нарушение тишины, порча имущества) вводятся штрафы, прописанные в прейскуранте комплекса. Так, штраф за курение равен стоимости первых суток проживания. Администрация может снимать штрафы и удерживать компенсации из залога.  
10.3. По усмотрению администрации может взиматься страховой залог (депозит) на случай возможного ущерба. Депозит возвращается при выезде при условии сохранности имущества и отсутствии дополнительных трат со стороны гостя.

## 11. Мангальная зона

11.1. На территории комплекса предусмотрены оборудованные **мангальные зоны**, доступные только для гостей.  
11.2. Разжигать угли разрешается **только в мангале**, использование открытого огня вне оборудованной зоны запрещено. Во время приготовления еды **запрещено оставлять мангал без присмотра**. По завершении приготовления гость обязан **потушить угли и очистить зону приготовления пищи**.  
11.3. Использование одноразовой посуды, упаковки и других лёгких предметов вблизи огня — только с соблюдением мер безопасности.  
11.4. Гостям **запрещено** использовать жидкость для розжига в помещении или рядом с деревьями, постройками, мебелью.

**12. Пожарная и бытовая безопасность**

12.1. Во всех помещениях комплекса необходимо строго соблюдать правила пожарной безопасности. **Запрещается** оставлять включенные электроприборы (утюг, обогреватель, плита и пр.) без присмотра. Не допускается использование самодельных электрических приборов и хранение легковоспламеняющихся веществ.  
12.2. При выходе из номера гости должны **выключать** свет и электроприборы, закрывать окна и перекрывать воду. По пути эвакуации не должно быть препятствий (вещей или мебели, загромождающих двери и коридоры).  
12.3. В случае пожара, затопления или другой ЧП гость обязан немедленно сообщить об этом администратору и следовать инструкциям персонала (эвакуационным планам, указателям).

**13. Животные**

13.1. Размещение с домашними животными (кошками, собаками и др.) в номерах и на территории комплекса **запрещено**.

**14. Парковка**

14.1. Для гостей комплекса предусмотрена парковка на территории. Парковочные места предоставляются **бесплатно**. Администрация комплекса не несет ответственности за сохранность автомобилей – парковка осуществляется на страх и риск автовладельцев.

**15. Питание (приготовление, доставка)**

15.1. Если в номере или на общей территории комплекса имеется кухня (кухонный уголок), гости могут пользоваться ею для приготовления еды. При этом необходимо строго соблюдать чистоту и правила пожарной безопасности (не оставлять включенную плиту без присмотра, использовать вытяжку и т.д.).  
15.2. Заказ еды из ресторанов или служб доставки разрешен. При приеме еды в номере гости должны **убирать** за собой упаковки и мусор. Из помещений кухни на общественные территории (например, к бассейну) приносить посуду, полотенца или продукты без разрешения запрещено.

**16. Условия размещения с техникой, бытовыми приборами**

16.1. В номерах комплекса предусмотрены бытовые приборы для комфортного проживания (см. перечень услуг).  
16.2. Гости обязаны бережно пользоваться техникой и соблюдать инструкции производителя. Перед уходом из номера рекомендуется **отключать** кондиционер и другую электронику из сети. Если в номере предусмотрен кухонный инвентарь (посуда, приборы), просим возвращать его на место и не повреждать.  
  
**17. Посещение лесной территории и правила поведения в ней**

17.1. Гости могут посещать прилегающую лесную территорию, предварительно уведомив администратора комплекса для обеспечения безопасности. Запрещается выходить в лес в одиночку или после наступления темноты во избежание потери ориентации или встречи с дикими животными.

17.2. Гости обязаны придерживаться видимых троп и не удаляться далеко от территории комплекса. Запрещается разводить огонь, оставлять мусор, собирать растения, цветы или иные природные материалы, чтобы сохранить экосистему леса.

17.3. При посещении ручья в лесной зоне необходимо соблюдать **осторожность**: не заходить в воду и избегать скользких поверхностей. Дети могут находиться в лесу и у ручья только под постоянным присмотром взрослых.

17.4. В случае чрезвычайной ситуации (потеря ориентации, встреча с дикими животными или иные происшествия) гости обязаны немедленно связаться с администратором и следовать его инструкциям.

**18. Ответственность администрации и освобождение от ответственности**

18.1. Администрация обеспечивает комфорт и безопасность гостей, однако **не несет ответственности** за потерю или кражу личных вещей, оставленных без присмотра в номере или на территории комплекса. По желанию гостя предоставляется сейф для хранения ценностей.  
18.2. Администрация не отвечает за возможные перебои в работе городских служб (свет, вода, газ, интернет и т.п.). В случае отключений она оказывает содействие гостю, но **не несет** материальной ответственности за неработоспособность инфраструктуры (форс-мажор).  
18.3. Во всех неурегулированных случая администрация и гости руководствуются действующим законодательством РФ и правилами оказания гостиничных услуг (например, Законом «О защите прав потребителей» и постановлением Правительства РФ № 1085 от 01.01.2021).

**19. Право на отказ в размещении и выселение**

19.1. Администрация имеет право отказать в заселении или досрочно прекратить проживание гостя при следующих обстоятельствах: явная сильная алкогольная или наркотическая интоксикация гостя, агрессивное или враждебное поведение, представление недостоверных данных при оформлении или другие существенные нарушения правил.  
19.2. Также администрация может выселить гостя за неоднократные нарушения правил (например, грубое нарушение тишины, порча имущества, игнорирование требований персонала). В таких случаях гостю оплачиваются фактически отработанные дни, а оставшиеся оплаченные дни возвращаются по закону.

**20. Прочие положения**

20.1. Во всем, что не предусмотрено настоящими правилами, гости и администрация руководствуются действующим законодательством РФ. Все споры по вопросам, не урегулированным правилами, решаются в соответствии с законодательством о защите прав потребителей и правилами предоставления гостиничных услуг.  
20.2. Настоящие правила размещены для сведения гостей в номерах комплекса и на официальном сайте. Согласие гостя с условиями размещения (при бронировании или заселении) означает принятие этих правил.

С уважением, администрация гостевого комплекса «La Villa Pine». Контакты администратора: +7‑918‑924‑00‑07 (WhatsApp) с 09:00 до 21:00.