

# Положения и условия

Настоящие Положения и Условия, совместно с нашими Правилами и Ограничениями, а также любая другая письменная информация, доведенная до вашего сведения до подтверждения нами вашей брони, распространяется на весь процесс бронирования и пребывания в Portonovi Resort. Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с ними, поскольку в них изложены наши соответствующие права и обязанности. В настоящих Положениях и условиях бронирования ссылки на “вы” и “ваш” ссылаются на первое указанное в бронировании лицо, а также всех лиц, от имени которых осуществляется бронирование, или любое другое лицо, которое добавляется или которому передается бронирование, в случае такового.

Осуществляя бронирование, лицо, указанное первым в бронировании, соглашается от имени всех остальных лиц, указанных в бронировании, что:

1. он/она ознакомился с настоящими Условиями бронирования, имеет полномочия на их выполнение и согласен на их выполнение;
2. он/она соглашается на использование нами персональных данных в соответствии с нашей Политикой конфиденциальности;
3. он/она старше 18 лет и в случае размещения заказа на услуги с возрастными ограничениями подтверждает, что он/она и все члены группы достигли возраста, необходимого для приобретения этих услуг; и
4. он/она принимает на себя финансовую ответственность за оплату заказа от имени всех лиц, указанных в заказе.

При совершении бронирования через турагента или другое лицо, вы вступаете в специальные правовые отношения с третьей стороной, и Portonovi Resort не отвечает за любые действия или бездействия этой стороны, включая соблюдение этой стороной ваших прав и защиту данных.

Portonovi Resort сотрудничает с агентами по бронированию для продвижения своих услуг по размещению и увеличению количества бронирований в Portonovi Resort. Однако, Portonovi Resort является независимой стороной и не имеет никаких полномочий либо контроля над агентами по бронированию. Мы заключаем договора с такими агентами для бронирования, но не можем нести ответственность за их обещания, выходящие за рамки того, что указано на нашем сайте или существенно отклоняющиеся от наших возможностей и расценок. В связи с этим, если такие третьи лица обещали продукты или услуги, которые не представлены на нашем официальном сайте, или цены, которые не включены в наше соглашение, мы не можем нести ответственность за такие искажения или ложные обещания, предоставленные Вам агентами по бронированию.

## ОБЪЕМ ПОЛОЖЕНИЙ И УСЛОВИЙ

Настоящие Положения и условия регулируют все договоры оказания услуг размещения или любые другие связанные с ними договоры, заключенные между Portonovi и гостем, а все вопросы, не указанные в Положениях и условиях, урегулированы соглашением, действующими правилами и нормативными актами.

После завершения бронирования вы принимаете настоящие Положения и условия, а также любые другие условия, предоставленные вам в процессе бронирования.

В случае, если что-либо в настоящих Положениях и условиях является (или становится) недействительным или неприменимым, то:

- их действие будет продолжать осуществляться в максимальной степени, разрешенной законом;

- вы по-прежнему будете обязаны соблюдать все остальные Положения и условия.

Версия на английском языке настоящих Положений и условий является оригинальной. В случае возникновения каких-либо споров, связанных с Положениями и условиями или любых несоответствий между Положениями и условиями на английском и другом языке, к вам будут применяться Положения и условия, составленные на английском языке.

После бронирования жилья и получения подтверждения брони, Portonovi Resort предоставляет и несет ответственность за платформу бронирования, но не отвечает за условия самой поездки.

Настоящим вы подтверждаете следующее:

- вы будете использовать наши услуги только в личных и некоммерческих целях
- вам должно быть не менее 18 лет, и вы должны обладать законными полномочиями на заключение договора
- вы будете использовать наши услуги на законных основаниях и в соответствии с настоящими Положениями и условиями
- вся предоставленная вами информация является верной, точной, актуальной и полной
- если у вас есть аккаунт в нашей системе, вы:
- должны защитить информацию о вашем аккаунте
- нести ответственность за любое использование вашего аккаунта вами или другими лицами.
- если вы бронируете от имени других лиц:
- вы должны получить их разрешение, прежде чем действовать от их имени
- вы обязаны поставить их в известность об условиях, применяемых к бронированию (включая Правила и ограничения), и убедиться, что они согласны с такими условиями.
- вы обязаны нести ответственность за оплату всех причитающихся сумм, за любые запросы на изменение/отмену и за все другие вопросы, связанные с бронированием.

Вы также обязуетесь:

- не оформлять ложные или некорректные бронирования
- не получать доступ, не отслеживать и не копировать какой-либо контент нашего сайта с помощью любого ПО и веб-роботов, а также таких программ, как «spider», «scraper» или других автоматизированных инструментов или любого ручного процесса.
- не нарушать работу и функционал протоколов исключения роботов на нашем сайте, а также не обходить и нарушать работу других защитных мер, используемых для предотвращения или ограничения доступа к нашему сайту.
- не предпринимать никаких действий, которые налагают или могут наложить необоснованную или большую нагрузку на нашу инфраструктуру
- не делать диплинк (глубоких ссылок) на какую-либо часть нашего сервиса.
- не встраивать какую-либо часть нашего сервиса в любой другой сайт в виде «frame», «mirror» или каким-либо иным способом.

Мы можем отказать кому-либо в доступе к нашему сервису в любое время по любой уважительной причине. Мы также можем улучшить и изменить наш сервис в любое время.

Все инструкции по использованию и меры предосторожности, представленные Portonovi, а также Правила и положения, установленные Portonovi и хранящихся в жилых помещениях, являются частью настоящих Положений и Условий курорта Portonovi.

## **ДОГОВОР О ПРЕДОСТАВЛЕНИИ УСЛУГ РАЗМЕЩЕНИЯ**

Договор считается заключенным в день отправки гостю письма-подтверждения. Любые изменения или отмены могут быть сделаны только в рамках настоящих Условий.

## **ПОРЯДОК И ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ**

Portonovi оставляет за собой право принимать только должным образом зарегистрированных гостей. Для этого гости должны предъявить администратору действующее удостоверение личности, паспорт или любой другой действующий документ, удостоверяющий их личность. При бронировании гость должен предоставить следующую информацию: полные имена всех гостей и несовершеннолетних детей, а также документы, удостоверяющие их личности, и действующую кредитную/дебетовую карту в качестве гарантии оплаты. Если для приезда требуется виза (кроме вышеперечисленных документов), пожалуйста, свяжитесь с посольством Черногории для получения дополнительной информации. Предоставляемое помещение может быть изменено в последнюю минуту без предварительного уведомления. Также на период пребывания возможен показ резиденции потенциальным покупателям, осуществляемый с предварительным уведомлением. Минимальный срок пребывания в период с 1 июня по 1 сентября составляет 2 ночи.

## **ЦЕНЫ**

В стоимость проживания включен НДС в размере 15% и плата за обслуживание в размере 10%. Стоимость бронирования исчисляется в аренде апартаментов на сутки. Дополнительно взимаются местный налог и страховка в размере 1,50 евро за ночь за человека в возрасте 18 лет и старше, и 1,00 евро за ночь за человека в возрасте от 12 до 18 лет. Местный налог не взимается с детей до 12 лет, но страховка в размере 0,50 евро является обязательной. В стоимость тарифа “Лучшая цена дня” или BAR входит ежедневный завтрак. В BAR также включена стоимость пользования пляжем, которое осуществляется согласно количеству забронированных ночей и может осуществляться как в день прибытия или отъезда, так в остальные дни пребывания. Бронирование шезлонгов минимум за день является обязательным и оформляется на стойке ресепшена Lifestyle.

В стоимость пребывания включено проживание, ежедневная уборка и плата за обслуживание. В случае приобретения тарифа с проживанием, плата за пользование пляжем и завтрак взимается отдельно в соответствии с действующим прейскурантом. Цены, указанные на сайте и в различных каналах распространения информации курорта Portonovi, включая стоимость аренды, различных продуктов и услуг, не являются публичной офертой и предоставляются в зависимости от их наличия. Завтрак и пользование пляжем включены в стоимость только в том случае, если это указано в письме-подтверждении. Стоимость, дополнительные услуги (при наличии таковых) и вместимость номеров соответствуют информации, указанной в письме-подтверждении.

Цены могут измениться в любое время и без предварительного уведомления. По уже подтвержденным бронированиям цены не подлежат изменению.

Плата за обслуживание, налоги и сборы подлежат изменениям в любое время без предварительного уведомления. Portonovi оставляет за собой право изменить их в соответствии с законом.

## ДЕПОЗИТ

В качестве гарантии того, что имущество и всё его содержимое будут возвращены в том же состоянии, в котором они находились на момент регистрации, необходимо внести страховой залог наличными или действующей кредитной картой. Сумма залога составляет 50,00 евро в день. В случае отсутствия ущерба залог будет возвращен, при оплате наличными - на момент отъезда гостя, и в течение 14-21 рабочих дней при использовании кредитной карты.

## ТОЧНОСТЬ

Мы стремимся к тому, чтобы вся информация и цены как на нашем сайте, так и в публикуемых нами рекламных материалах и других каналах бронирования были точными, однако иногда происходят изменения и ошибки. В таком случае, мы оставляем за собой право вносить изменения в цены и другие публикуемые данные. Вы должны проверить текущую цену и все другие детали, относящиеся к туристическим услугам, которые вы хотите забронировать, прежде чем осуществлять бронирование.

## ПРИНЯТЫЕ СПОСОБЫ ОПЛАТЫ



Платежи принимаются по кредитным картам, дебетовым картам или банковским переводам. Ссылки для онлайн-платежей доступны и обрабатываются WS Pay в зашифрованной среде.

Мы можем сотрудничать с поставщиками альтернативных способов проведения оплаты, чтобы предоставить нашим клиентам альтернативные пути совершения платежа. Наша группа компаний не поддерживает и не рекомендует каких-либо альтернативных поставщиков платежей, их продукты или услуги. Наша группа компаний не несет ответственности за контент, действие или бездействие любого альтернативного поставщика платежей. Использование любого другого способа оплаты от альтернативного поставщика производится на ваш страх и риск, и регулируется только условиями и правилами такого поставщика.

## ПРАВИЛА ПРОВЕДЕНИЯ ОПЛАТЫ И ОТМЕНЫ

Для подтверждения бронирования требуется провести полную предоплату. При бронировании требуется действующая кредитная карта. Бронирование будет считаться действительным только после внесения предоплаты и получения необходимой информации о госте: имя, фамилия, идентификационный номер, номер телефона и адрес электронной почты. Portonovi оставляет за собой право отменить все бронирования, за которые предоплата не поступила вовремя, без предварительного уведомления.

Оплата может быть произведена кредитной картой, дебетовой картой или банковским переводом. Ссылка для онлайн-платежей доступна для безопасных кредитных платежей. Чтобы бронирование было действительным, необходимо оплатить 50% от общей суммы в день совершения брони. Оставшаяся сумма в размере 50% взимается за 15 дней до прибытия. В случае отмены бронирования за 30 дней до прибытия гостю будет возвращена вся уплаченная сумма. В случае отмены бронирования в срок от 30 до 15 дней до прибытия, Portonovi оставляет за собой право удержать 50% от общей суммы за проживание. В случае отмены бронирования менее чем за 15 дней до прибытия - возврат средств не производится.

Некоторые привилегированные тарифы на бронирование или специальные предложения не подлежат отмене, возврату или каким-либо изменениям.

Поэтому гостю рекомендуется внимательно ознакомиться с описанием номера и всеми условиями перед совершением бронирования. Portonovi не несет никаких обязательств по отмене, возврату денег или изменению любого бронирования, если бронирование было совершено по таким привилегированным тарифам бронирования или специальным предложениям.

В случае оплаты счета другим юридическим лицом (компанией) обязательным является предварительное уведомление и предоставление всех данных о компании: название компании, VAT или ИНН, имя владельца, юридический и физический адрес, адрес электронной почты и номер телефона.

Стоимость номеров (включая все соответствующие налоги и сборы) отображается через наш сервис во время выбора способа оплаты. Обратите внимание, что налоги и сборы могут различаться в зависимости от выбранного вами способа оплаты. Налоговые ставки и обменные курсы могут меняться в промежутке времени между вашим бронированием и вашим пребыванием.

## **ОБМЕН ВАЛЮТЫ**

Все курсы конвертации валют отображены в нашем сервисе, базируются на общедоступных источниках и текущих обменных курсах, которые могут варьироваться во время совершения поездки. Такие тарифы предоставлены исключительно в информационных целях, и наша Компания не гарантирует точность таких курсов конвертации.

## **ЗАЕЗД И ВЫЕЗД**

Заезд — с 15:00, выезд — до 12:00. За превышение времени заезда и выезда может взиматься плата.

По прибытии на стойке ресепшена Lifestyle предоставляются услуги Meet & Assist. Время работы стойки:

24 часа/7 дней в неделю/365 дней в году.

Регистрация заезда осуществляется с 15:00.

За ранний заезд до 15:00 взимается дополнительная плата в размере 25% от стоимости.

За ранний заезд с 09:00 до 12:00 взимается дополнительная плата в размере 50 % от стоимости.

Ранний заезд до 09:00 оплачивается в размере 100% стоимости.

Выезд осуществляется до 12:00.

Поздний выезд с 12:00 до 15:00 оплачивается дополнительно 25% от стоимости.

Поздний выезд с 15:00 до 18:00 оплачивается дополнительно в размере 50% от стоимости.

Поздний выезд после 18:00 оплачивается дополнительно в размере 100% стоимости. Регистрация

заезда производится на ресепшене Lifestyle. Гость обязан подписать регистрационную карту и

предъявить документы удостоверяющие личности всех гостей, проживающих в жилых единицах.

По любым вопросам, спорам или жалобам свяжитесь с нами по адресу [stay@portonovi.com](mailto:stay@portonovi.com) или

[lifestyle@portonovi.com](mailto:lifestyle@portonovi.com)

Все гости должны соблюдать Правила и Положения Portonovi.

## **ПАРКОВКА**

На территории комплекса имеется парковка, однако услуга предоставляется на платной основе и при наличии свободных мест. Парковочное место рекомендуется бронировать до прибытия. В случае превышения количества транспортных средств взимается ежедневная плата. Парковочные места закреплены за определенными апартаментами и расположены в специально отведенных местах в гараже. Ограничение по высоте для всех транспортных средств, въезжающих в гараж, составляет 2,4 метра.

Portonovi не несет ответственности за автомобили, припаркованные на любом из парковочных мест, а также за автомобили, припаркованные на открытых парковочных местах.

Парковка всех транспортных средств осуществляется строго под ответственность владельца.

Portonovi Resort не несет никакой ответственности за любой причиненный автомобилю ущерб.

## **ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ГОСТИ И ПОСЕТИТЕЛИ**

В случае превышения стандартной вместимости за дополнительных гостей взимается плата. Для детей в возрасте 12 лет и старше ежедневная плата составляет 100 евро + 10% за обслуживание. В данную стоимость включен ежедневный завтрак. Для младенцев и детей до 12 лет проживание бесплатное, включая завтрак и детскую кроватку, которая предоставляется при необходимости. Максимальная вместимость применяется к отдельным типам номеров, указанным выше.

Посетители и дополнительные гости могут находиться в номере гостя до 18:00. Перед посещением им необходимо предъявить удостоверение личности на ресепшене Lifestyle. После 18:00 взимается дополнительная плата в размере 100 евро с человека за ночь, плюс 10% за обслуживание. По соображениям безопасности только зарегистрированные гости допускаются в частные зоны Portonovi, такие как жилые единицы, комплексы и общественные бассейны.

**ОТКАЗ ОТ ОТВЕТСТВЕННОСТИ:** за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством, Portonovi не несет ответственности за любые финансовые потери или ущерб имуществу гостя, а также за любой ущерб, причиненный гостю или любому его визитеру.

## **ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАССЕЙНОМ:**

Бассейны предназначены для частного использования домовладельцами Portonovi, гостями домовладельцев, которые в настоящее время проживают в Portonovi, а также гостями, снимающими жилье в аренду.

Привилегии владельцев частного бассейна автоматически передаются гостям/арендаторам, проживающим в их резиденции.

Гостям домовладельцев, не проживающих на курорте Portonovi, запрещается пользоваться общими бассейнами.

Домовладельцы несут ответственность за информирование своих гостей о правилах пользования бассейнами и будут нести ответственность за их поведение.

Только зарегистрированные гости, арендующие жилье, могут пользоваться общими бассейнами.

Посетителям гостей, снимающих жилье, запрещено пользоваться общими бассейнами. За пользование общими бассейнами незарегистрированными гостями и посетителями гостя, снимающего жилье, взимается плата. В бассейне нет дежурного спасателя.

Человек, находящийся под воздействием алкоголя или запрещенных веществ, не может пользоваться бассейном.

Пожалуйста, проявите понимание к жильцам и другим пользователям бассейна и не создавайте лишнего шума.

Для вашего комфорта и безопасности, а также безопасности других гостей, строго запрещены: прыжки и ныряние в бассейн, грубые игры, мусор, бег и прыжки по территории бассейна. Доски для прыжков в воду, платформы для прыжков в воду и батуты также не допускаются к использованию.

На территорию, прилегающую к бассейну, разрешено проносить только те предметы, напрямую связанные с плаванием и загаром, и которые необходимо забрать с собой при покидании бассейна. Всё, что останется в бассейне, будет утилизировано нашей клининговой службой.

В бассейн запрещено проносить еду и напитки, а также стекло и пластик, которые могут разбиться в бассейне и на прилегающей территории.

Жевательные резинки также запрещены к употреблению в зоне бассейна.

Детей в возрасте до 12 лет должен сопровождать взрослый; взрослые и маленькие посетители, не умеющие плавать, должны находиться под постоянным присмотром ответственного взрослого.

Для детей, не приученных к туалету, просят приносить с собой подгузники для плавания, специализированные плавки и/или купальный костюм.

Пожалуйста, всегда следите за своими детьми, пока они находятся на территории бассейна. Все лица, пользующиеся бассейном, делают это на свой страх и риск - ни местные ТСЖ, ни Portonovi не несут ответственности за несчастные случаи, телесные повреждения, материальный ущерб или кражу. Пожалуйста, примите душ перед входом в бассейн.



Пожалуйста, воспользуйтесь душем и раздевалкой в своих резиденциях, прежде чем войти на территорию бассейна.

Пожалуйста, проявите понимание к своим соседям и полностью вытирайтесь перед выходом в коридор. Капание воды на камень представляет собой серьезную угрозу безопасности и может привести к травмам разной степени тяжести.

Использование музыкальных колонок запрещено, используйте наушники.

В зону бассейна не допускаются животные, за исключением собак-поводырей.

В бассейн не допускаются животные. За любой ущерб или неудобства, причиненные животными, взимается дополнительная плата.

Любой ущерб или неудобства, причиненные животными в бассейне, разбитое стекло и пролитые напитки в бассейне, и т.п., потребуют полного опорожнения бассейна. Стоимость обслуживания и полного наполнения бассейна составляет 1 000 евро и взимается с лица, причинившего ущерб.

В случае возникновения чрезвычайной ситуации или для получения поддержки обращайтесь на стойку Lifestyle по телефону +382 67 177 444 или в службу безопасности по телефону +382 67 166 444.

Часы работы бассейна: 9:00 – 20:00.

## **ПРАВИЛА ДЛЯ СОДЕРЖАНИЯ ЖИВОТНЫХ**

В жилых помещениях Portonovi разрешено размещать домашних животных, т.е. собак и кошек весом до 20 кг. За услугу взимается ежедневная плата в размере 55 евро + 10% за обслуживание, причем о наличии животного необходимо сообщить заранее. Штраф за неуведомление персонала Portonovi о домашнем животном составляет 500 евро. В общественных местах все собаки должны быть на поводке. Агрессивным, крупным и опасным породам собак необходимо носить намордники. За любой ущерб имущества курорта, причиненный домашними животными, взимается плата за в рамках штрафной системы за случайный ущерб.

## **КУРЕНИЕ**

Курение в закрытых помещениях строго запрещено по соображениям безопасности.

В соответствии с законодательством Черногории, курение запрещено во всех наших помещениях. Штраф за курение в помещении составляет 500 евро. На террасах жилых апартаментов предусмотрены пепельницы. Находясь в общественных местах, бросайте окурки в уличные пепельницы.

## **МОШЕННИЧЕСТВО**

Если бронирование или аккаунт бронирующего имеют признаки мошенничества, злоупотреблений, связи с лицом или предприятием, находящимся под санкциями правительства, или другой подозрительной деятельности, мы можем запросить у вас дополнительную информацию.

Если у нас есть основания полагать, что бронирование или аккаунт бронирующего связаны с мошенничеством или подозрительной деятельностью, мы можем:

- отменить все брони, связанные с вашим именем, адресом электронной почты или аккаунтом
- закрыть все связанные аккаунты
- запустить юридические действия, включая заявление о том, что вы несете ответственность за любые убытки.

## **НЕЯВКА В ПЕРВУЮ НОЧЬ**

Если вы не осуществите заезд в первую ночь вашей брони, но собираетесь зарегистрироваться на последующие ночи, пожалуйста, сообщите нам об этом до первоначальной даты регистрации. Без подтверждения заезда, вся ваша бронь может быть отменена. Возврат средств в случае неявки осуществляется только в соответствии с Правилами и ограничениями.

## **ПЕРЕЕЗД**

В редких непредвиденных случаях, когда курорт не сможет предоставить жилье в соответствии с оформленной бронью, курорт будет придерживаться своих стандартов и обязательств, обязуясь переселить гостей в альтернативный объект в рамках нашего курорта, равного или более высокого уровня, без возмещения денежных средств. Если объекта с таким же или более высоким уровнем по сравнению с первоначальным бронированием нет, гостю может быть предоставлен объект с более низким уровнем. В этом случае разница будет возвращена гостю.

Все альтернативы предоставляются на усмотрение курорта. Если гость желает выбрать жилье более высокого класса, которое не предлагается в рамках перезаселения, ему придется доплатить разницу.

## **ВОЗВРАТ ДЕНЕГ**

Если запрос на возврат средств соответствует Положениям и условиям, изложенным в этом документе, возврат средств утверждается руководством и гость будет уведомлен об этом в письменной форме.

Все денежные средства будут возвращены гостю согласно способу оплаты, который вы использовали при первоначальном бронировании. Наши сборы не подлежат возврату, если иное не указано в процессе бронирования.

## **ОТМЕНА**

Изменение дат пребывания может повлечь за собой дополнительные расходы, и предоставление услуги зависит от наличия мест. Стоимость может меняться согласно изменениям в курсе валют и также на усмотрение руководства курорта. За изменение сроков пребывания может взиматься плата. При краткосрочном пребывании может взиматься плата за отмену.

Если гость не может прибыть на курорт в заранее обозначенные даты, бронь нельзя перенести. Ранний выезд оплачивается в полном объеме. В случае неявки, неиспользования или отмены существующего бронирования взимается полная стоимость проживания. Все изменения, неявки, отмены или ранние отъезды из-за плохих погодных условий оплачиваются полностью.

Мы можем отменить ваше бронирование, если полная оплата бронирования или любая действующая плата за отмену/изменение или плата за бронирование не получена в течение установленного срока.

По разным причинам бронирование может быть отменено или изменено. В этом случае, мы приложим все разумные усилия, чтобы уведомить вас как можно скорее и предложить альтернативные варианты/помощь или возврат средств, если это возможно.

Руководство оставляет за собой абсолютное право разрешить любому человеку войти на территорию Portonovi Resort и попросить любого гостя покинуть апартаменты в любое время без предварительного уведомления и объяснения причин. Гость обязан покинуть помещение по первому требованию. В случае невыполнения обязательств руководство имеет право вынести багаж и вещи посетителя из апартаментов, в которых он проживает, запереть их или сдать апартаменты другому гостю. Это произойдет только в том случае, если лицо(а), находящиеся в апартаментах, нарушат порядок и/или угрожают безопасности/персоналу Portonovi или других гостей Portonovi.

## **РАННИЙ ОТЪЕЗД**

В случае досрочного отъезда до согласованной даты необходимо уведомить Portonovi за один день до осуществления отъезда.

Если вы оформили бронирование более чем на одну ночь, в случае досрочного отъезда Portonovi имеет право взыскать с вас полную сумму за весь срок пребывания. Досрочный выезд раньше согласованной даты также может привести к изменению согласованной стоимости номера.

## **ГОСТИ С ОГРАНИЧЕННОЙ МОБИЛЬНОСТЬЮ**

Обо всех особых потребностях, таких как доступ в лифт, необходимость проживания на первом этаже или отсутствие лестниц, необходимо сообщить заранее.

Если у вас или у кого-либо из ваших компаньонов имеются проблемы со здоровьем или инвалидность, которые могут повлиять на ваше пребывание, просим сообщить нам об этом перед бронированием, чтобы мы могли проконсультировать вас о пригодности выбранного вами жилья. Так или иначе, вы должны предоставить нам всю необходимую информацию в письменном виде при бронировании.

Если Portonovi обоснованно сочтёт, что курорт не в состоянии адекватно отреагировать на особые потребности конкретного лица, мы оставляем за собой право отказать в бронировании. Если полная информация не предоставлена при совершении бронирования, курорт не обязан удовлетворять какие-либо особые потребности гостя.

## **СПЕЦИАЛЬНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ**

Если у вас есть какие-либо особые пожелания, вы должны сообщить нам об этом при совершении бронирования. Мы постараемся удовлетворить разумные запросы, мы не можем гарантировать, что любой запрос будет удовлетворен, за исключением случаев, когда мы прислали вам письмо-подтверждение о его выполнении. Если при оформлении бронирования или в любом другом документе была занесена информация о специальных требованиях, это не является подтверждением того, что ваш запрос будет выполнен. Невыполнение какого-либо специального запроса не будет являться нарушением договора с нашей стороны, за исключением тех случаев, когда запрос был прямо подтвержден. Мы не принимаем бронирования, обусловленные выполнением какого-либо специального запроса.

## **ФОРС-МАЖОР**

Portonovi не несет ответственности за любое изменение или отмену любого бронирования, полностью или частично вызванное событиями, явлениями или причинами, не поддающимися контролю Portonovi. Такие события, происшествия или причины включают, помимо прочего, террористическую деятельность, погодные условия, забастовки, блокады, беспорядки, военные действия, землетрясения, вулканическую активность, облака пепла, цунами, пожары и взрывы.

## **ПРАВО КУРОРТА НА ОТМЕНУ БРОНИРОВАНИЯ**

Portonovi оставляет за собой право отменить любое бронирование до приезда гостя. В таком случае будет произведен полный возврат средств, включая все авансовые платежи.

## **ИСПОЛЬЗОВАНИЕ ОБЪЕКТОВ И ЦЕННОЕ ИМУЩЕСТВО ГОСТЯ**

Ключи от апартаментов необходимо сдавать на ресепшене каждый раз, когда гость покидает помещение, а также при выезде.

Все личные вещи гостей могут храниться в сейфах, расположенных в жилой единице. Portonovi не несет ответственности за ценности, хранящиеся в сейфах жилых единиц.

Курорт не может нести ответственность за какие-либо ценности, за исключением ценностей, которые сданы на хранение на ресепшне и получили официальное подтверждение. Это включает в себя потерю или повреждение любых ценностей, оставленных в номере, на территории или в любом моторизованном транспорте.

Поскольку Resort не несет ответственности за украденные ценности, предметы или другое имущество наших гостей, только вы несете ответственность за защиту своего имущества и обеспечение сохранности ваших ценностей. Мы рекомендуем нашим гостям всегда запирают двери в своих номерах во время их нахождения вне номера. Для вашего удобства мы также предоставляем сейфы в каждом номере нашего курорта. В случае кражи вещей, имущества или ценностей наши гости немедленно должны сообщить об этом на ресепшене курорта, чтобы как можно скорее вызвать полицию.

Плавание и участие в развлекательных мероприятиях осуществляются на страх и риск гостей. К сожалению, мы не можем предложить услуги по уходу за детьми. Хотя мы рады организовать детские мероприятия, мы не являемся учреждениями по уходу за детьми. Обратите внимание, что безопасность детей всегда является обязанностью родителей или опекунов. Родитель или опекун будут нести ответственность за действия любого несовершеннолетнего, находящегося под его контролем.



Предоставляемые устройства, предметы и объекты могут быть использованы только по назначению. За любой ущерб взимается дополнительная плата. Portonovi не несет ответственности за любой ущерб или травмы, неправильное использование устройств, предметов или объектов. За потерю или повреждение любого предмета взимается дополнительная плата.

При отъезде гости обязаны закрыть все водопроводные краны, выключить свет в номере и помещениях, а также кондиционер и закрыть дверь перед уходом из номера. Держите двери и окна закрытыми, когда работает кондиционер.

Гость не имеет права перемещать мебель, вмешиваться в работу электросети или любых других установок в апартаментах или помещениях Portonovi без согласия руководства Portonovi. Если во время вашего пребывания обнаружится какая-либо неисправность, сообщите об этом на ресепшене и мы устраним их в кратчайшие сроки.

Если гость заболит или получит травму, Portonovi может помочь оказать медицинскую помощь или, в зависимости от случая, организовать транспортировку гостя в больницу, однако данные манипуляции осуществляются за счет гостя.

Сушка белья на улице не допускается, поскольку жилые помещения оборудованы стиральными и сушильными машинами.

Гости обязаны не нарушать тишину и покой в ночное время, и не должны беспокоить других гостей, проживающих в Portonovi. Resort несет ответственность за благополучие всех своих гостей и поэтому оставляет за собой право прекратить пребывание на своей территории любого гостя, чье необоснованное поведение может нанести ущерб комфорту и удовольствию других гостей, например, в случае чрезмерного шума. В таких случаях вы всё равно обязаны оплатить проживание и заказанные дополнительные услуги. Вы не имеете права требовать возврата уже произведенных платежей.

Руководство Portonovi приветствует жалобы гостей и возможные предложения по улучшению гостиничных услуг.

## **ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ**

Для безопасности наших гостей на всей территории курорта установлено видеонаблюдение, записи которого может просмотреть наша команда руководителей в маловероятном случае возникновения каких-либо проблем с безопасностью или при рассмотрении каких-либо претензий.

## **ФОТОГРАФИИ И ВИДЕОЗАПИСИ В СОЦИАЛЬНЫХ СЕТЯХ**

На курорте проходит фото- и видеосъемка для дальнейшего размещения на нашем сайте, а также в наших маркетинговых материалах и в наших социальных сетях. Если вы не желаете присутствовать в использованных материалах, сообщите об этом фотографу/видеооператору.

Фотографии, представленные на сайте, могут являться устаревшими или недостоверными на момент вашего пребывания. Несмотря на то, что мы прилагаем все усилия для того, чтобы фотографии, графические изображения и текст, используемые для иллюстрации курорта, давали как можно более точное представление о предложении проживания, внешний вид курорта может изменяться.

## **ОГРАНИЧЕНИЕ ОТВЕТСТВЕННОСТИ**

В рамках, разрешенных действующим законодательством, мы несем ответственность только за расходы, понесенные вами в результате неудовлетворительного предоставления услуг с нашей стороны. Это означает, что в пределах, разрешенных законом, мы не несем ответственности (например) за:

- косвенные потери или косвенный ущерб
- неверную информацию о поставщике услуг
- продукт, услугу или действие поставщика услуг или другого делового партнера
- ошибки в адресе электронной почты, номере телефона или номере кредитной карты (за исключением тех случаев, когда это является нашей виной)

- форс-мажорные обстоятельства или события, находящиеся вне нашего контроля

В случае нарушения вами настоящих Положений и условий и/или условий Поставщика услуг в пределах, разрешенных законом:

- мы не будем нести ответственность за любые расходы, понесенные в результате того, и
- вы не имеете права на возврат средств

В пределах, разрешенных законом, в экстренном или серии экстренных случаев, мы несем ответственность только за возврат суммы, уплаченной за стоимость вашего бронирования, и указанной в вашем электронном подтверждении.

Ничто в настоящих Положениях и Условиях не ограничивает нашу ответственность в случае нашей (или вашей) собственной халатности, приведшей к смерти или телесным повреждениям, мошенничеству или введению в заблуждение.

Ничто в настоящих Положениях и Условиях не дает каких-либо прав какой-либо третьей стороне, кроме Поставщика услуг.

Вы защищены обязательными законами и положениями о защите прав потребителей, которые гарантируют вам права, которые ни одна компания не может отменить. В таком случае наша ответственность определяется не только настоящими Положениями и Условиями, но и всеми действующими законами и правилами о защите прав потребителей.

## **РЕГУЛИРУЮЩЕЕ ЗАКОНОДАТЕЛЬСТВО И СПОРЫ**

В полном соответствии с местным законодательством (по защите прав потребителей), настоящие Условия и наши услуги регулируются законодательством Черногории.

В полном соответствии с местным законодательством (по защите прав потребителей), любой спор будет передаваться на рассмотрение исключительно в компетентные суды Черногории.

Прежде чем начать судебный процесс, вы соглашаетесь предоставить нам возможность урегулировать любые претензии, уведомив нас в письменной форме о претензии и предприняв добросовестную попытку договориться о неофициальном разрешении конфликта.

В письменной форме вы должны отправить заказным письмом подписанное Уведомление о споре («Уведомление») на наш официальный адрес электронной почты или почтовый адрес.

В Уведомлении должна содержаться следующая информация: (1) ваше ФИО, (2) ваш адрес, (3) адрес электронной почты, который вы использовали для бронирования, (4) краткое описание сути вашей жалобы, (5) желаемое разрешение конфликта, и (6) ваша подпись.

Если мы не сможем разрешить вашу жалобу в течение 60 дней с момента поступления вашего уведомления, вы можете подать в суд. Участие в досудебном разрешении споров и процессе уведомления является условием, которое должно быть выполнено до начала судебного разбирательства. Стороны соглашаются, что суды Черногории не имеют полномочий рассматривать иск или выносить решение по нему до тех пор, пока не будут выполнены все условия для досудебного урегулирования споров и не будут соблюдены условия, предусмотренные по досудебному разрешению споров и уведомлению. Отсчет срока исковой давности действует в течение периода участия сторон в процессе разрешения спора, предусмотренного настоящей Главой.

## **СТРАХОВАНИЕ**

Если не указано иное, представленные цены не включают страховку для путешествий. Мы советуем вам оформить страховку, которая покрывает последствия определенных случаев, а также отмен и определенных рисков (например, расходы на репатриацию в случае несчастного случая или болезни). Вы несете ответственность за обеспечение того, чтобы любой оформленный страховой полис должным образом покрывал ваши требования. Вам могут быть показаны конкретные продукты страхования для путешествий.

## **НЕИСПОЛНЕНИЕ УСЛОВИЙ И ПОЛОЖЕНИЙ**

Наше неисполнение или задержка в выполнении любого положения настоящих Положений и Условий не лишает нас права применять в будущем те же или любые другие положения настоящих Положений и Условий.

## **НЕРЕАЛИЗУЕМЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Если суд или другой орган компетентной юрисдикции установит, что какое-либо положение (или часть положения) настоящих Положений и условий является недействительным, незаконным или неприменимым, будет считаться, что данное положение (или часть положения) не являются частью настоящих Положений и Условий. В этом случае действительность и применимость других положений не будут затронуты.

## **ПОЛНОТА ДОГОВОРА**

Настоящие Положения и Условия представляют собой полное соглашение между вами и Курортом на предмет оказания услуг. Положения и Условия являются главенствующим документом над всеми предыдущими или современными средствами коммуникации (электронные, устные или письменные) между сторонами о ценах и условиях предоставления наших услуг.

## **ПЕРЕДАЧА ПРАВ, ДОЛЖНОСТЕЙ И ОБЯЗАННОСТЕЙ**

Курорт оставляет за собой такое право, однако вам запрещено переуступать, заключать субподряды или делегировать любые права, должности или обязательства по настоящим Положениям и Условиям.

## **ПРАВА ТРЕТЬИХ ЛИЦ**

За исключением случаев, напрямую указанных в настоящих Положениях и Условиях, мы не намерены обеспечивать выполнение какой-либо части настоящих Положений и Условий любым лицам, не являющимся стороной действия настоящих Положений и Условий. На отмену, изменение или прекращение какой-либо части настоящих Положений и условий не требуется согласия третьего лица. Настоящие Положения и условия не отменяют и не дают прав согласно действующему законодательству или нормативным актам в связи с правами третьих лиц на выполнение какой-либо части настоящих Условий.

## **СРОК ДЕЙСТВИЯ**

Любое постановление настоящих Положений и Условий, которое прямо либо по своему характеру налагает обязательства после истечения или прекращения действия настоящих Положений и условий, остается в силе после истечения или прекращения срока их действия.

## **ВНЕСЕНИЕ ИЗМЕНЕНИЙ В ПОЛОЖЕНИЯ И УСЛОВИЯ**

Мы можем внести изменения и/или дополнения в настоящие Положения и Условия в любое время. В этом случае мы опубликуем новую версию Положений и условий в сети, и она автоматически начнет применяться ко всем клиентам с немедленным вступлением в силу.

Гости обязаны соблюдать правила, изложенные в настоящих Положениях и Условиях. В случае нарушения гостем настоящих Положений и Условий, Portonovi имеет право расторгнуть договор на оказание услуг по размещению до истечения согласованного срока.