

**НЕПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КРАСНАЯ ПОЛЯНА»
(НАО «КРАСНАЯ ПОЛЯНА»)**

354000, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, ул. Северная, 14А, тел./факс: (862)243-91-10

ПРИКАЗ

« 11 » мая 2021 г.

№ 473-ОД

г. Сочи

**Об утверждении «Правил проживания в Гостинице «Кортъярд
Марриотт Сочи Красная Поляна»**

С целью регулирования отношений по обеспечению размещения и временного пребывания физических лиц (индивидуальных гостей) в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 24 мая 2021 года «Правила проживания в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» согласно приложению №1 к настоящему приказу.
2. Руководителю службы приема и размещения Управления «Кортъярд» В.С. Дембе организовать ознакомление с настоящим приказом сотрудников Службы приёма и размещения в срок 3 (три) дня с момента издания приказа.
3. Руководителю службы приема и размещения Управления «Кортъярд» В.С. Дембе организовать ознакомление с настоящим приказом вновь принимаемых сотрудников службы приема и размещения гостей.
4. Обеспечить свободный доступ гостям Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» к «Правилам проживания в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» посредством размещения в Уголке потребителя.
5. Ответственным лицом за исполнение настоящего Приказа назначить Управляющего отелем Кортъярд Волкову А.С.
6. Признать утратившим силу приказ № 922-ОД от 18 декабря 2020 года «Об утверждении «Правил проживания в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» с 24.05.2021 года.
7. Контроль исполнения настоящего приказа возлагаю на коммерческого директора Я.А. Перепечаеву.

Генеральный директор



А.А. Круковский

Правила проживания в гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная
Поляна»

СОДЕРЖАНИЕ

1. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ.....	3
2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.....	5
3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ «КОРТЪЯРД МАРРИОТТ СОЧИ КРАСНАЯ ПОЛЯНА».....	6
4. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.....	8
5. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «КОРТЪЯРД МАРРИОТТ СОЧИ КРАСНАЯ ПОЛЯНА» ВНЕ ОЧЕРЕДИ.....	9
6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ.....	9
7. В ГОСТИНИЦЕ «КОРТЪЯРД МАРРИОТТ СОЧИ КРАСНАЯ ПОЛЯНА» ЗАПРЕЩАЕТСЯ.....	10
8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ «КОРТЪЯРД МАРРИОТТ СОЧИ КРАСНАЯ ПОЛЯНА».....	12
9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ.....	13
10. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ НА ПЕРИОД РАСПРОСТРАНЕНИЯ НОВОЙ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ COVID-19.....	14

1. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ

1.1. Режим работы Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» - круглосуточно.

1.2. При поселении Гость обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность. Документами, удостоверяющими личность граждан на территории Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета (п. 18 Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации") являются:

- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- Паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- Паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.

- Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (форма N 2П, выдаваемое органом внутренних дел на период до оформления паспорта).

- Свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

1.2.1 Для лиц без гражданства (ЛБГ) документами, удостоверяющими личность, являются:

- Разрешение на временное проживание в Российской Федерации;

- Вид на жительство в Российской Федерации;

- Документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

1.2.2. Для беженцев документами, удостоверяющими личность, являются:

- Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем, выданное дипломатическим или консульским учреждением Российской Федерации либо постом иммиграционного контроля или территориальным органом федеральной исполнительной власти по миграционной службе;

- Удостоверение беженца.

1.2.3. Для переселенцев (вынужденных переселенцев) документами, удостоверяющими личность, являются:

- Свидетельство о регистрации ходатайства о признании лица вынужденным переселенцем, выданное территориальным органом федеральной исполнительной власти по миграционной службе;

- Удостоверение вынужденного переселенца.

1.3. Все иные документы, в том числе водительское удостоверение, подтверждают специальное право человека, но не удостоверяют его личность. Не

являются удостоверением личности и различного рода удостоверения, к примеру: удостоверение госслужащего, адвоката или юриста, ровно так же, как и студенческий билет или пенсионное удостоверение.

1.4. По документам, подтверждающим статус человека, его принадлежность к той или иной структуре или социальной группе поселять в Гостиницу «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» нельзя.

1.5. Несовершеннолетние лица, не достигшие 14-летнего возраста, размещаются в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и прочие).

1.6. Регистрация в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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

1.8. В Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

1.9. В Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

1.10. В Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», администрация Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

1.11. При заезде гость вносит 100% оплату за весь период проживания в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», а также, согласно Федеральному закону №214-ФЗ от 29.07.2017 года «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», вносит оплату за Курортный сбор.

1.12. При поселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставленных услуг, а именно: за пользование минибаром и телефоном, вносит депозит в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей. Гостиница вправе уведомить Гостя о превышении депозита, оставленного им при заезде, и отказать Гостю в возможности закрытия дополнительных услуг на счет комнаты до момента пополнения депозита.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Бронирование номера в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

2.2. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

2.3. В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, с него взимается плата за фактический простой забронированного номера в размере 1 суток проживания. После чего данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

2.4. В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, с него взимается плата за фактический простой забронированного номера в размере 1 суток проживания. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Гостя в течение оплаченного срока, с него взимается плата за фактический простой забронированного номера.

2.5. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00 часов даты заезда по местному времени.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ «КОРТЪЯРД МАРИОТТ СОЧИ КРАСНАЯ ПОЛЯНА»

3.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Управляющим отелем управления «Кортъярд» НАО «Красная поляна» либо лицом, уполномоченным на то доверенностью или приказом.

3.2. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

3.3. При предварительном бронировании расчетным часом (check out time / время выезда) всегда является 12:00 часов и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.

3.4. Время поселения в Гостиницу «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» (check in time / время заезда) – 15:00 часов. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.

3.5. При предварительном бронировании и с необходимостью позднего заезда (после 18:00 часов) Гость обязан предоставить гарантию бронирования в виде 100% предоплаты за первые сутки проживания. Гарантия может быть предоставлена одним из следующих способов:

3.6. Внесение депозита (наличным или безналичным путем);

3.7. Предоставлением информации о своей банковской карте.

3.8. Гарантированный ранний заезд с 00:00 часов до 15:00 часов оплачивается в размере 50% стоимости от открытого тарифа на дату заезда. При этом завтрак в день заезда не включается.

3.9. Гарантированный ранний заезд предоставляется только при наличии в гостинице доступных номеров.

3.10. При продлении проживания до 15:00 часов плата не взимается.

3.11. Гостиница предоставляет право гостям на продление номера до 15:00 без дополнительной оплаты только при наличии свободных доступных номеров.

3.12. Продление номера после первых суток проживания возможно минимум до 18:00 часов текущих суток. При продлении проживания с 12:00 часов до 18:00 часов текущих суток взимается оплата в размере 50% стоимости номера в сутки от открытого тарифа на день выезда. При продлении проживания с 18:00 часов до 24:00 часов текущих суток взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки от открытого тарифа.

3.13. Негарантированные бронирования аннулируются после 18:00 часов дня заезда.

3.14. При необходимости продления проживания в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» за 3 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» срок проживания может быть продлен по открытому тарифу.

3.15. Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется «Службой приема и размещения».

3.16. Детям до 6 лет без предоставления дополнительного спального места в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» предоставляется бесплатное проживание.

3.17. Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом при условии наличия данных дополнительных мест.

3.18. Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- посещение медицинского кабинета, располагающегося на территории Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна»;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- вызов такси;
- беспроводной интернет;
- информация о расписании поездов и самолетов;
- посещение сауны и спортивного зала;

3.19. При выезде из Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», и сдает ключ от номера администратору по приёму и размещению гостей. В случае, если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

3.20. Почасовая оплата проживания в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» не предусмотрена.

3.21. При оплате проживания в гостинице за наличный расчет и по банковским картам, гостю выдается один экземпляр счета и кассовый чек.

3.22. Гостиница производит оформление оплаты услуг в рублях Российской Федерации за наличный расчет, по безналичному расчету и по банковским картам (Виза, Мастер кард, Американ Экспресс, Маэстро, Чайна Юнион Пэй, Дайнерс клуб, Мир, Про100).

3.23. Оплата услуг Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» оказанные лично ему;

- держателем карты за услуги Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» оказанные третьему лицу; держателю карты предоставляется ссылка на оплату услуг гостиницы через интернет-эквайринг.

4. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

4.1. В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение двух часов с момента заезда и не использования номера, отказаться от предоставляемых услуг.

В этом случае:

- При негарантированном бронировании, Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;

- При гарантированном бронировании, Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

- В случае, если Гость сократил свое пребывание в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», возврат денежных средств производится за оплаченные Гостинице, но неиспользованные сутки.

- При оплате Гостинице Гостем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги питания (завтрак «Шведский стол» - до 07:00 часов, обед – до 13:00 часов, ужин – до 19:00 часов).

- По правилам Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна».

4.2. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», Гость заполняет заявление на возврат с указанием подтвержденной суммы к возврату, документом, удостоверяющим личность, и оригиналом чека у администратора по приему и размещению Гостей.

4.3. Возврат денежных средств, оплаченных наличными при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя.

4.4. Возврат денежных средств, оплаченных по банковской карте, производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

4.5. В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей» при наличии на заявлении Гостя визы Руководителя Службы приема и размещения.

4.6. Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный счет или зачислением на личный счет через сайт www.kpresort.ru/www.gorkihotels.ru, Гость должен обратиться к администратору службы приема и размещения с

заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 10 рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

4.7. Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

5. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «КОРТЪЯРД МАРРИОТТ СОЧИ КРАСНАЯ ПОЛЯНА» ВНЕ ОЧЕРЕДИ

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» размещаются лица, имеющие право на размещение вне очереди, в том числе:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

6.1. Гости и посетители вправе:

- Пользоваться всеми оплаченными услугами Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна»;
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг;
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

6.2. Гости и посетители обязаны:

- Соблюдать правила проживания и предоставления услуг;
- Уважать права другихGuestов и посетителей Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна».
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна»;
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» и регламент их работы;
- Оплачивать оказанные им услуги Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- Беречь имущество Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна». В случае утраты или повреждения имущества Guestом или посетителем, возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна». В случае неисполнения настоящих правил

проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», ответственность в полном объеме возлагается на Гостя;

- Соблюдать правила пожарной безопасности на территории Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья;

- Закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания или покидать территорию по окончании срока действия абонементного дневного посещения, при выезде сдать ключ от номера и браслет портье Службы приема и размещения;

- Соблюдать установленный в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» «режим тишины» с 23:00 часов до 07:00 часов;

- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

7. В ГОСТИНИЦЕ «КОРТЪЯРД МАРРИОТТ СОЧИ КРАСНАЯ ПОЛЯНА» ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку для использования в коммерческих целях без разрешения Управляющего отелем управления «Кортъярд» и/или Генерального директора НАО «Красная поляна» в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», конференц-залах, залах ресторана.

- Передавать третьим лицам ключ от номера Гостя во избежание хищений.

- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50х50х50 см должны храниться в зоне для багажа, расположенной рядом со стойкой приема и размещения гостей Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

- Переставлять и передвигать мебель.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна». Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ. При выявлении факта курения Гостиница сохраняет за собой право потребовать оплату за дополнительную уборку номера в размере 13000 (Тринадцать тысяч) рублей.

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости,

имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.

- Выносить из ресторанов и иных точек питания Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки.

- При приобретении услуги «Завтрак», употребление продуктов и напитков, представленных на линии раздачи, разрешено только на территории зала, в котором оказывается услуга «Завтрак».

- Приносить и употреблять на территории зала продукты и напитки, не входящие в ассортимент оказываемой услуги.

- Выносить продукты и напитки, представленные на линии раздачи, из зала, в котором оказывается услуга «Завтрак».

- Нахождение гостей на территории зала, в котором оказывается услуга «Завтрак», не оплативших данную услугу.

- Посещать рестораны, бары, кафе и другие общественные зоны в купальных костюмах, халатах, шортах, спортивных костюмах и открытой обуви.

- Приносить с собой и распивать алкогольные напитки в барах и ресторанах Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна».

- Умышленно загрязнять территорию Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна».

- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

- Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, мультиварки, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.

- Пребывание посетителей в номерах Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» после 22:00 часов.

- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя или Посетителя, администрация имеет право отказать Гостю / посетителю в дальнейшем пребывании в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» и на его территории с составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

- Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

- Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования Администрации Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна»

- Использовать минибар для хранения другой продукции, не относящейся к продукции минибара (медикаментозные и косметические средства и прочее).
- Стирать верхнюю одежду в номерах Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна».

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ «КОРТЪЯРД МАРРИОТТ СОЧИ КРАСНАЯ ПОЛЯНА»

8.1. Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» обязана:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям и посетителям услуги.
- ИнформироватьGuestей и посетителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», форме и порядке их оплаты, размещая информацию в номере в «Папке гостя».
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна».
- Своевременно реагировать на просьбыGuestей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- ИнформироватьGuestей и посетителей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.
- Предоставить по первому требованию Гостя или посетителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна».

8.2. Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» вправе:

- Сотрудники Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.
- В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Хозяйственной службы, Службы приема и размещения гостей и Отдела по контролю Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» и сделав опись имущества Гостя.
- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», производить запись телефонных разговоров.

- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» имеет право создать комиссию из представителей Службы по приему и размещению гостей и Отдела по контролю Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
- Досрочно расторгнуть с Гостем или посетителем договор на оказание услуг, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем, принимает наркотические и психотропные вещества, нарушает правила общественного порядка, при этом Гость или посетитель возмещает Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» понесенные им расходы.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

9.1. В целях безопасности Гостю необходимо зарегистрировать своихGuestов в Службе приема и размещения гостей.

9.2. Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», причинения гостем материального ущерба Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна».

9.3. В случае отказа Гостя от размещения в день поселения возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Службы приема и размещения в течение первых двух часов после поселения и не воспользовался номером, с условием, что бронь была негарантированная. В противном случае возврат оплаты за первые сутки не производится.

9.4. Если Гость воспользовался номером (пользовался душем, туалетом, кроватью и т.д.) и подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от номера, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

9.5. В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» при отсутствии Гостя по месту проживания с 12:00 часов до 23:00 часов, либо с 23:00 часов до 12:00 часов суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в Хозяйственном отделе, остальные вещи передаются на хранение в Хозяйственный отдел.

9.6. Порядок и правила хранения и получения имущества у Хозяйственного отдела, утвержден Управляющим отелем Кортъярд НАО «Красная поляна» и находится в «Службе приема и размещения гостей».

9.7. Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна», в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

9.8. Администрация Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в «Службе приема и размещения».

9.9. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» в «Службу приема и размещения». В противном случае, Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» освобождается от ответственности за несохранность вещей.

9.10. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» хранит забытые Гостем в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» вещи в течение 3 (Трех) месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 6 (Шести) месяцев согласно «Положению о камере забытых и найденных вещей».

9.11. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в местах общего пользования и помещениях Гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

9.12. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 18 ноября 2020г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ НА ПЕРИОД РАСПРОСТРАНЕНИЯ НОВОЙ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ COVID-19

10.1. Для исполнения Рекомендаций по профилактике новой коронавирусной инфекции COVID-19 в учреждениях, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания (гостиницы и иные средства размещения) МР 3.1/2.1 0193-20 от 04 июня 2020 года, гостям гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» необходимо соблюдать следующие правила:

10.1.1. соблюдать социальное дистанцирование в местах общего пользования (холлах, на стойках регистрации, в ресторане, спортивном зале и иных общественных зонах) не менее 1,5 метров;

10.1.2. в лифте одновременно могут находиться не более двух человек или члены одной семьи;

10.1.3. при посещении мест общего пользования (холлов, ресторана, спа-центра и иных общественных зон) носить одноразовые или многоразовые со сменными фильтрами маски и перчатки;

10.1.4. менять одноразовую маску каждые 3 (три) часа, многоразовую маску – согласно инструкции, перчатки – по мере загрязнения или повреждения;

10.1.5. повторно не использовать одноразовые или увлажненные маски;

10.1.6. регулярно мыть руки с мылом в течение 10-20 секунд, а также каждый раз по возвращению в номер;

10.1.7. использовать кожные антисептики для обработки рук (диспенсеры расположены в различных зонах отеля);

10.1.8. проходить термометрию бесконтактным способом при заезде в гостиницу, при входе в гостиницу в течение дня и в точках питания (не менее 2 (двух) раз в день);

10.1.9. организовать проветривание своего номера каждые 2 (два) часа;

10.1.10. при кашле и чихании прикрывать нос и рот одноразовой салфеткой или сгибом локтя, сразу выкинуть салфетку в контейнер для мусора с крышкой, помыть руки с мылом или обработать руки, используя кожный антисептик;

10.1.11. перед выходом из номера необходимо самостоятельно проконтролировать температуру тела и оценить свое состояние на наличие следующих симптомов:

- температура тела не выше 36,9 °C;

- отсутствие симптомов острой респираторно-вирусной инфекции (ОРВИ): кашель, боли (першение) в горле, затрудненное глотание, насморк, заложенность носа, головная боль, затрудненное дыхание, боли в мышцах;

- отсутствие симптомов желудочно-кишечного расстройства: тошнота, рвота, диарея.

10.1.12. при наличии указанных симптомов (или их части) необходимо:

- оставаться в номере;

- уведомить сотрудников Службы приема и размещения гостей о своем состоянии;

- вызвать скорую помощь с обязательным указанием симптомов заболевания, возможных контактах с заболевшими ОРВИ, контактировавшими с заболевшими коронавирусной инфекцией или лицами, вернувшимися из зарубежных стран в течение предыдущих 14 дней;

- следовать указаниям бригады скорой помощи по дальнейшим действиям.