

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

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

ПРИКАЗ

« 21 » ноября 2023 г.

№ 1081-00

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», а также во исполнение Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с «01» декабря 2023 года Правила проживания в гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» согласно приложению №1 к настоящему приказу.
2. Руководителю службы приема и размещения Управления «Кортъярд» Е.Б. Карпаевой 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» Е.Б. Карпаевой 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 А.Д. Крашенникову.
6. Признать утратившим силу приказ № 473-ОД от 11 мая 2021 года «Об утверждении Правил проживания в Гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна».
7. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Управляющего отелем «Кортъярд» Павлюка А.Ю.

Генеральный директор

Я.А. Перепечаева

Правила проживания
в гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила проживания в гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» (далее по тексту – «Правила») разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и Законом Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

Правила регулируют отношения по обеспечению размещения и временного пребывания физических лиц (индивидуальных гостей, клиентов) в гостиничных номерах гостиницы «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна».

Гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» принадлежит на праве собственности НАО «Красная поляна», которое оказывает гостиничные услуги в интересах и по заказу потребителей.

1.2. Определение основных терминов, используемых в Правилах:

1.2.1. **Исполнитель** - НАО «Красная поляна».

1.2.2. **Гостиница** — гостиница «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна»,

расположенная по адресу: Российская Федерация, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, наб. Времена года, д.11, имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг.

1.2.3. **Гостиничные услуги** – комплекс оказываемых Исполнителем услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

1.2.4. **Потребитель, Гость, Клиент** – физическое лицо, использующее либо имеющее намерение использовать для личных нужд Гостиничные услуги, предоставляемые Исполнителем.

1.2.5. **Бронирование** – предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице Заказчиком (Потребителем).

1.2.6. **Заказчик** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу потребителя.

1.2.7. **Расчётный час** - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя из Гостиницы.

1.2.8. **Регистрационная карта Гостя** – документ, подтверждающий (при наличии подписей Потребителя и представителя Исполнителя) заключение между Потребителем и Исполнителем Договора на оказание Гостиничных услуг, а также согласие Гостя на соблюдение требований настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Исполнителем и Потребителем.

1.4. Соблюдение настоящих Правил обязательно как для Потребителя, так и для Исполнителя и его персонала.

1.5. Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

1.6. Время, обозначаемое в настоящих Правилах, исчисляется по часовому поясу города Москвы.

1.7. В целях обеспечения безопасности в общественных помещениях Гостиницы ведется видеонаблюдение. Гость принимает к сведению, и не возражает против факта использования в общественных помещениях Гостиницы систем видеонаблюдения.

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

2.1. Бронирование номеров в Гостинице осуществляется в любой форме, в том числе путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

2.2. При бронировании Гостиничных услуг и оплате по безналичному расчету, Потребитель с помощью электронной связи пересылает Исполнителю заявку, содержащую следующие данные:

- фамилия, имя, отчество Потребителя (Потребителей);
- дата и время заезда/выезда Потребителя (Потребителей);
- категория и количество бронируемых номеров;
- количество Потребителей, которые будут проживать в номере (номерах);
- перечень бронируемых заранее дополнительных услуг;
- пожелания, примечания, дополнительные комментарии;
- контактные данные (телефон, факс, адрес электронной почты);
- реквизиты предприятия (для юридических лиц).

2.3. При бронировании с помощью телефонной связи указанный выше состав данных сообщается Потребителем сотруднику Исполнителя, который самостоятельно заполняет форму бронирования.

2.4. Подтверждение или отказ в бронировании Исполнитель направляет на электронный адрес Потребителя в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Гостиницы или большой загруженности работников Службы бронирования срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

2.5. Бронирование делится на:

2.5.1. Негарантированное бронирование – не оплаченное заранее резервирование Гостиничных услуг Исполнителя. При данном виде бронирования номер за Потребителем резервируется до 18:00 часов дня предполагаемого заезда. После 18:00 часов бронирование автоматически аннулируется, и заселение Потребителя в Гостиницу в случае явки будет производиться только при наличии свободных номеров, в порядке живой очереди.

2.5.2. Гарантированное бронирование - оплаченное заранее на 100% суммы предполагаемых Гостиничных услуг бронирование. Оплата гарантированного бронирования производится Потребителем после предварительного подтверждения бронирования Исполнителем.

Статус «гарантированного бронирования» означает резервирование права начала использования Гостиничных услуг Исполнителя потребителем после 15:00 часов планируемого дня заезда (если не забронирован и ранний заезд), но до 12:00 часов дня, следующего за планируемым для заезда.

2.6. Отмена бронирования

2.6.1. Коррекция или аннулирование по негарантированному бронированию может производиться в любое время.

2.6.2. Аннуляция гарантированного бронирования Гостиничных услуг производится не позже заранее установленного Гостиницей срока, указанного в подтверждении бронирования.

2.6.3. Аннуляция направляется в письменной форме на официальный адрес электронной почты Службы бронирования Исполнителя, указанной в подтверждении бронирования.

2.6.4. В случае своевременной аннуляции бронирования сумма предоплаты, внесенная Потребителем, подлежит возврату.

2.6.5. 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 Потребителя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

2.6.6. В случае, если Потребитель 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. При опоздании более чем на сутки договор между Потребителем и Исполнителем прекращается, возврат денежных средств за неиспользованные услуги проживания за вычетом стоимости первых суток проживания в Гостинице осуществляется в соответствии со статьей 7 настоящих Правил.

2.7. В период высокой загрузки Гостиница вправе принимать только гарантированное бронирование.

2.8. При бронировании или свободном поселении Потребитель выбирает категорию номера, а Исполнитель ее подтверждает, не гарантируя конкретный номер комнаты либо этаж. Выбор конкретного номера для заселения, с учетом пожеланий Потребителя, остается за Отделом приема и размещения гостей Гостиницы.

3. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА/ВЫЕЗДА ИЗ ГОСТИНИЦЫ

3.1. Расчетным часом начала оказания Гостиничных услуг (время заезда Потребителя в Гостиницу) считается 15:00 часов дня заезда Потребителя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда Потребителя из Гостиницы) считается 12:00 часов дня выезда Потребителя.

3.2. Если Потребитель заранее не бронировал и не предоставил финансовую гарантию раннего заезда то, при наличии свободных номеров, Исполнитель может осуществить (но не гарантирует) досрочное размещение Потребителя в Гостинице без дополнительной платы с 12:00 часов до 15:00 часов.

3.3. Гарантией заселения Потребителя при раннем заезде в Гостиницу является предварительное внесение дополнительной платы, исходя из следующих расценок:

- при бронировании раннего заезда в интервале с 03:00 часов до 15:00 часов – оплачивается 50% (пятьдесят процентов) стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание в Гостинице, действующего на данный период времени. При этом завтрак в день заезда не включается.

3.4. По желанию Потребителя и при наличии в Гостинице свободных номеров / не востребованности другими бронированиями номера Потребителя в день выезда, возможен поздний выезд из Гостиницы (т.е выезд после расчетного часа окончания обслуживания – 12:00 часов). Поздний выезд осуществляется за дополнительную плату, исходя из следующих расценок:

- при выезде в интервале с 12:00 часов до 18:00 часов планового дня выезда – оплачивается 50% (пятьдесят процентов) от стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание в Гостинице, действующего на данный период времени;

- при выезде в интервале с 18:00 часов планового дня выезда до 12:00 следующего за плановым днем - 100% стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание в Гостинице, действующего на данный период времени;

- плата за поздний выезд вносится Потребителем предварительно, при заказе данной услуги.

3.5. Гарантированный ранний заезд предоставляется только при наличии в Гостинице доступных номеров.

3.6. Гостиница предоставляет право Потребителям на продление номера до 14:00 без дополнительной оплаты только при наличии свободных доступных номеров.

3.7. При необходимости продления проживания в Гостинице Потребитель может обратиться в «Службу приема и размещения» за 3 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен по открытому тарифу.

3.8. При негарантированном бронировании Потребитель вправе отказаться от Гостиничных услуг Гостиницы и получить 100% внесенных денежных средств обратно при условии, что он пробыл в номере не более 1 часа и не использовал его оснащение. При отказе от услуг Исполнителя и пребывании в номере более 2 часов, с Потребителя удерживается сумма, эквивалентная базовому тарифу на проживание в Гостинице, действующему на данный период времени.

3.9. Переселение Потребителя в другой номер Гостиницы осуществляется в тех случаях, когда сам номер или оборудование в нем имеют дефекты, препятствующие оказанию Потребителю качественных Гостиничных услуг и при наличии свободных номеров данной категории. Во всех иных случаях решение о возможности переселения Потребителя принимается Исполнителем.

3.10. Первоочередное право на размещение в Гостинице получают Потребители с подтвержденным бронированием номеров. Все остальные Потребители размещаются в порядке общей очереди.

3.11. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и лица, приравненные к ним;
- инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- инвалиды первой, второй и третьей группы 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);
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание на предприятиях бытового обслуживания.

Внеочередное обслуживание предоставляется при предъявлении документа, подтверждающего это право.

3.12. Размещение в номере дополнительных гостей с Потребителем, на чье имя осуществлено бронирование, возможно на основании документа, удостоверяющего личность таких дополнительных гостей.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

4.1. Оформление проживания Потребителя в Гостинице производится путем заключения договора на основании документа, удостоверяющего личность. Документами, удостоверяющими личность граждан на территории Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета 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;
- паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- разрешение на временное проживание в Российской Федерации лица без гражданства;
- вид на жительство в Российской Федерации лица без гражданства;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

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.

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.

4.2. 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.

По документам, подтверждающим статус человека, его принадлежность к той или иной структуре или социальной группе оформление проживания в Гостинице не производится.

4.3. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, 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 1995 г. N 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". Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

4.4. Размещение иностранцев, въезжающих на территорию Российской Федерации в визовом режиме, осуществляется в пределах сроков действия визы (если иной порядок не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

4.5. Нарушение правил миграционного учета может повлечь за собой административную ответственность иностранного гражданина в виде штрафа, а в отдельных случаях и с выдворением за пределы РФ, согласно действующему законодательству (Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 г. N 115-ФЗ).

4.6. Несовершеннолетние лица, не достигшие 14-летнего возраста, размещаются в Гостинице исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и прочие).

4.7. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-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.

4.8. 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).

4.9. В Гостинице 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.

4.10. В Гостинице 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.

4.11. В Гостинице 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, администрация Гостиницы 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.

4.12. Основанием выдачи Потребителю электронной карты-ключа от номера является оплата Гостиничных услуг или гарантия оплаты кредитной картой (предварительная авторизация), а также заполненная и подписанная потребителем и представителем Исполнителя Регистрационная карта потребителя. Регистрационная карта является договором между Потребителем и Исполнителем на оказание Гостиничных услуг, содержит информацию о сроке пребывания Потребителя в Гостинице, адресе постоянной регистрации Потребителя, пункт о согласии с Положением о правилах проживания в Гостинице и об ознакомлении с ними и с правилами пожарной безопасности в Гостинице.

4.13. При заселении Потребитель в качестве гарантии оплаты дополнительных 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.

4.14. При выявлении (установлении) фактов нарушения общественного порядка Гостями на территории Гостиницы, в частности, распитие спиртных напитков в общественных местах, совершение действий, нарушающих тишину и покой Потребителей гостиничных услуг с 23:00 часов до 07:00 часов,

провоцирование конфликтных ситуаций, вытекающих в потасовки и драки, а также порча имущества, администрация Исполнителя оставляет за собой право в одностороннем порядке произвести выселение Потребителя из Гостиницы.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

5.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным генеральным директором НАО «Красная поляна», Управляющим отелем управления «Кортъярд» НАО «Красная поляна» либо иным лицом, уполномоченным на то в соответствии с установленным порядком в НАО «Красная поляна».

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

5.3. Оказание услуг по проживанию в Гостинице осуществляется на условиях 100 % предварительной оплаты всего срока проживания Потребителя, если иное не предусмотрено отдельным договором.

5.4. 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», Потребитель при заезде в Гостиницу вносит оплату за Курортный сбор по установленному тарифу.

5.5. 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:

- Внесение депозита (наличным или безналичным путем);
- Предоставлением информации о своей банковской карте.

5.6. За Гостиничные услуги Исполнителя оплата может производиться:

- за наличный расчет;
- с использованием кредитной карты;
- банковским переводом в безналичной форме.

5.7. На территории Гостиницы оплата Гостиничных услуг в наличной форме осуществляется на стойке Службы приема и размещения и в точках общественного питания.

5.8. К оплате в Гостинице принимаются кредитные карты Виза, Мастер кард, Американ Экспресс, Маэстро, Чайна Юнион Пэй, Дайнерс клуб, Мир, Про100, оплата также принимается по QR-коду

5.9. Оплата Гостиничных услуг по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Гостиницы, оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Гостиницы, оказанные третьему лицу;
- держателю карты предоставляется ссылка на оплату услуг Гостиницы через интернет эквайринг.

5.10. После оплаты Гостиничных Услуг при внесении наличных денежных средств в кассу Гостиницы или путем списания денежных средств с банковской карты Потребителя, Потребителю выдается кассовый чек, а при выезде из Гостиницы - оригинал счета. Потребитель вправе запросить иные первичные бухгалтерские документы, установленные действующими нормативными актами РФ. Их оформление и передача Потребителю производится Исполнителем в соответствии с действующими нормативными актами РФ в сфере бухгалтерского учета.

5.11. В случае отказа от оплаты Исполнитель может отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания.

5.12. Исполнитель гарантирует возможность проживания Потребителя в Гостинице только в оплаченный период времени. По желанию Потребителя и при наличии в Гостинице свободных номеров проживание может быть продлено. Обязательными условиями продления проживания Потребителя являются:

- предварительное, не менее чем за сутки до указанного в Регистрационной карте даты выезда, информирование Потребителем Службы размещения исполнителя о намерении продлить проживание;

- внесение Потребителем 100% платы за продление проживания.

5.13. Дополнительные платные услуги Гостиницы оплачиваются Потребителем согласно действующему прейскуранту Исполнителя.

5.14. В случае выезда Потребителя из Гостиницы без оплаты дополнительных услуг или услуг позднего выезда Гостиница имеет право изъять соответствующую долгу сумму из депонированных с предварительного согласия Потребителя на авторизованной банковской карте Потребителя денежных средств.

5.15. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Гостиницы, 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.

6. СТОИМОСТЬ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

6.1. Все расчеты в Гостинице производятся в валюте Российской Федерации - рублях. Сутки проживания в Гостинице исчисляются согласно установленным в Гостинице расчетным часам заезда выезда (согласно пункту 3.1. настоящих Правил).

6.2. Стоимость суток проживания в Гостинице в номерах различной категории и стоимость дополнительных услуг определяется прейскурантом, утверждаемым Исполнителем.

6.3. В базовый тариф суточного проживания в номере Гостиницы включен завтрак в ресторане Гостиницы. Стоимость питания, включенного в

стоимость проживания, но неиспользованного Потребителем, возврату не подлежит.

6.4. Неизменность стоимости услуг гарантируется Потребителю при подтверждении бронирования Гостиничных услуг Гостиницы в письменной форме (по электронной почте, при подписании договора между Исполнителем и Потребителем) путем точного указания стоимости услуг Гостиницы.

6.5. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

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

6.7. Детям до 6 лет без предоставления дополнительного спального места в Гостинице предоставляется бесплатное проживание.

6.8. Приобретение услуги «Завтрак» для ребенка (50% от полной стоимости завтрака), возможно при приобретении услуги «Завтрак» на одного из сопровождающих взрослых.

7. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

7.1. Потребитель вправе в течение двух часов с момента заезда и не использования номера, отказаться от предоставляемых услуг.

В этом случае:

- при негарантированном бронировании, Гостиница возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;

- при гарантированном бронировании, Гостиница возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

- в случае, если Гость сократил свое пребывание в Гостинице, 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).

7.2. Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиницы.

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

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

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

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

7.7. Для возврата денежных средств, оплаченных Потребителем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный счет или зачислением на личный счет через сайт www.krasnayaarolyanaresort.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 Потребитель 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 Потребителем реквизиты.

7.8. Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Потребителем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Потребитель должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

8. УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ

8.1. Потребители пользуются следующими Гостиничными услугами без взимания отдельной оплаты:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- ежедневная уборка номера, смена постельного белья и полотенец;
- хранение багажа в багажной комнате в зоне лобби в день заезда/выезда;
- помощь в вызове такси по заказу Потребителя;
- предоставление справочно-информационных услуг;
- беспроводной доступ в сеть Интернет в номерах и точках питания Исполнителя;
- предоставление детской кроватки (для детей с 0 до 5 лет по предварительному заказу);
- услуги детского уголка;
- услуги индивидуального хранения горнолыжного оборудования;

- предоставление услуг бизнес-центра;
- услуги консьержа (заказ билетов и реализация услуг сторонних компаний);
- посещение сауны и спортивного зала, по предварительной записи;
- посещение игровой комнаты по предварительной записи.

Подробная информация о предоставляемых без оплаты услугах размещается в информационной папке потребителя в каждом номере Гостиницы и в информационной папке на стойке службы приема и размещения Гостиницы.

8.2. Для Потребителя с его согласия, доступны следующие платные услуги:

- проживание в Гостинице;
- услуги кафе, баров и ресторанов, расположенных на территории Гостиницы;
- предоставление конференц-залов и сопутствующих услуг / оборудования;
- предоставление дополнительной кровати в номере (по предварительному заказу);
- трансфер Гостя до аэропорта, вокзала.

8.3. Подробная информация о предоставляемых за дополнительную плату услугах и ценах на них размещается в информационной папке потребителя в каждом номере Гостиницы и в информационной папке на стойке службы приема и размещения Гостиницы. Заказать дополнительные услуги возможно, обратившись на стойку приема и размещения гостей; позвонив по номеру «0» из номера; посредством переписки в чате Вотс-ап с онлайн-консьержем, при этом оплата таких услуг производится на стойке службы приема и размещения Гостиницы.

9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

9.1. Потребители вправе:

9.1.1. Пользоваться всеми оплаченными услугами Гостиницы.

9.1.2. Получать полную и достоверную информацию о часах работы объектов инфраструктуры Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.

9.1.3. 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.

9.1.4. По просьбе Гостя, с согласия администрации Гостиницы, допускается нахождение посетителей в номере Гостя с 07:00 часов до 22:00 часов по предъявлению посетителями документа, удостоверяющего личность.

9.1.5. Вправе расторгнуть договор на предоставление услуг.

9.1.6. Вправе потребовать полного возмещения документально подтвержденного ущерба, причиненного ему в связи с недостатком оказанной услуги.

9.1.7. Потребитель несет ответственность за любые нарушения в соответствии с законодательством РФ.

9.2. Потребители обязаны:

9.2.1. Соблюдать настоящие Правила.

9.2.2. Уважать права других Гостей и посетителей Гостиницы.

9.2.3. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы.

9.2.4. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы.

9.2.5. Оплачивать оказанные Потребителю услуги Гостиницы в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

9.2.6. Беречь имущество Гостиницы. В случае утраты или повреждения имущества Гостем или посетителем, возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Гостиницы.

9.2.7. Соблюдать правила пожарной безопасности на территории Гостиницы и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.

9.2.8. Закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания я, при выезде сдать ключ от номера сотруднику Службы приема и размещения.

9.2.9. Соблюдать установленный в Гостинице «режим тишины» с 23:00 часов до 07:00 часов. 9.2.10. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

10.1. Исполнитель обязан:

10.1.1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям и посетителям Гостиничные услуги.

10.1.2. Информировать Гостей и посетителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты, размещая информацию в номере в «Папке гостя».

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

10.1.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы.

10.1.5. Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы 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).

10.1.6. Предоставить по первому требованию Гостя или посетителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиницы.

10.2. Исполнитель вправе:

10.2.1. Посещать номера без согласования с гостем для предоставления необходимого гостевого сервиса: уборка номера, обновление мини-бара и чайных принадлежностей, доставка корреспонденции и заказов из прачечной, а также в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

10.2.2. В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты и при отсутствии информации о необходимости продления номера, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Хозяйственной службы, Службы приема и размещения гостей и Департамента безопасности Исполнителя и сделав опись имущества Гостя.

10.2.3. Проводить опрос об удовлетворенности качеством предоставляемых услуг во время проживания в Гостинице посредством мессенджера Вотсап.

10.2.4. Расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания и дальнейшем бронировании номеров в Гостинице в следующих случаях:

- в случае нарушения гостем порядка проживания;
- несвоевременной оплаты услуг.

11. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

11.1. С целью обеспечения безопасности, комфорта и сохранности имущества Потребителей, в Гостинице запрещается:

11.1.1. 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.

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

11.1.3. 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, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

11.1.4. Переставлять и передвигать мебель.

11.1.5. 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 или потребления никотинсодержащей продукции» курить на территории Гостиницы, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Гостиницы. 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.

11.1.6. 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 предоставить документы, удостоверяющие данное право.

11.1.7. 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. 1

11.1.8. Выносить из ресторанов и иных точек питания Гостиницы посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки.

11.1.9. Выносить продукты и напитки, представленные на линии раздачи, из зала, в котором оказывается услуга «Завтрак». При приобретении услуги «Завтрак», употребление продуктов и напитков, представленных на линии раздачи, разрешено только на территории зала, в котором оказывается услуга «Завтрак».

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

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

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

11.1.13. Приносить с собой и распивать алкогольные напитки в барах и ресторанах Гостиницы.

11.1.14. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

11.1.15. Выбрасывать из окон Гостиницы различные предметы, окурки и т.п.

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

11.1.17. Пребывание посетителей в номерах Гостиницы после 22:00 часов. В случае задержки посетителя в номере Гостя после 22:00 или приглашения в Гостиницу зарегистрированным гостем посетителя в ночное время (с 22:00 часов до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя по документу, удостоверяющему личность посетителя в соответствии с законодательством РФ. В случае отказа посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, Гостиница вправе отказать гостю в подселении. За такое подселение может взиматься плата согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту и действующему на дату подселения тарифу.

11.1.18. Содержать в номерах и на территории Гостиницы собак и кошек, а также иных животных без уведомления администрации Гостиницы.

11.1.19. Использовать минибар для хранения другой продукции, не относящейся к продукции минибара (медикаментозные и косметические средства и прочее).

11.1.20. Стирать верхнюю одежду в номерах Гостиницы.

11.1.21. Оставлять в номере лиц, не зарегистрированных в данном номере Гостиницы.

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

11.3. Администрация Гостиницы оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, если данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

12. Порядок разрешения споров

12.1. В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Потребитель может решить их с менеджером отдела приема и размещения.

12.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Потребитель вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений».

12.3. Администрация Исполнителя принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством РФ, для урегулирования конфликтных ситуаций.

12.4. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Гостиница и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.