

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

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

ПРИКАЗ

« 16 » ноября 2025 г.

№ 500-02

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 № 1853, Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300- I «О защите прав потребителей»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила проживания в гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна» согласно приложению №1 к настоящему приказу.

2. Руководителю службы приема и размещения Управления «Кортъярд» Карпаевой Е.Б.:

- организовать ознакомление с настоящим приказом сотрудников Службы приёма и размещения в срок 3 (три) дня с момента издания приказа;

- организовать ознакомление с настоящим приказом вновь принимаемых сотрудников службы приема и размещения гостей;

- 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 и через приложение 2ROOMZ.

3. Признать утратившим силу приказ от 21 ноября 2023 года № 1081-ОД «Об утверждении Правил проживания в гостинице «Кортъярд Марриотт Сочи Красная Поляна».

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Управляющего отелем «Кортъярд» Крашенинникову А. Д.

И.о. генерального директора



А.Н. Семикин

**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 № 1853, и Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300- I «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.

1.2.9. **Соглашение на проживание с домашним питомцем** – документ, подтверждающий ознакомление гостя с правилами проживания с животным в Гостинице.

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 в соответствии с разделом 4 настоящих Правил.

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, гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигшего 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 признанного 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. № 713. 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. № 9.

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

4.5. В соответствии с Федеральным законом от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Постановлением Правительства РФ от 26.12.2024 № 1899 «О реестре контролируемых лиц», Гостям- иностранным гражданам, включенным в Реестр контролируемых лиц РФ, гостиничные услуги не оказываются. Соответственно, Гости-иностранцы граждане, включенные в Реестр контролируемых лиц РФ, заселению в Гостиницу не подлежат.

4.6. 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 от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»).

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

4.8. 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.

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

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 находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

4.11. 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.

4.12. 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.

4.13. 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.

4.14. При заселении Потребитель в качестве гарантии оплаты дополнительных услуг, а именно: за пользование услуг прачечной 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.

4.15. 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. РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЯ В НОМЕРЕ С ЖИВОТНЫМ

5.1. При размещении в номере Гостя с домашним животным Гостю следует неукоснительно соблюдать нормы действующего законодательства, в частности положения Закона Краснодарского края от 02.12.2004 № 800-КЗ «О содержании и защите домашних животных в Краснодарском крае».

5.2. Исполнитель оставляет за собой право определить, возможно ли проживание данного домашнего животного в гостиничном номере. Проживание в гостиничных номерах с дикими животными и животными, включенными в перечень животных, запрещенных к содержанию, запрещено. Под определение «Домашнее животное» попадают различные породы собак, кошек весом до 45 кг.

В случае, если вес животного превышает допустимый вес, установленный настоящим пунктом, Исполнитель оставляет за собой право отказать в предоставлении гостиничных услуг потребителю с таким животным.

5.3. Исполнитель не осуществляет уборку за животными гостя (чистка номера от шерсти, испражнений животного и т.д.). Уход за проживающими в гостиничном номере с гостями животными, кормление и пр. осуществляется гостем самостоятельно.

5.4. Оплата за размещение в номере с животным осуществляется на стойке приема и размещения в день заезда – 4000 руб. за весь период. При заселении Гость ознакамливается и заполняет «Соглашение на проживание с домашним питомцем».

5.5. В гостиничных номерах разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды собаками поводьями бесплатно.

5.6. Разрешено нахождение на территории курорта животных специальных полицейских подразделений (охранные собаки, собаки-нюхачи и др.).

5.7. Гости, прибывшие в гостиничные номера с домашними животными, должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой о состоянии здоровья животного, допускающего размещение животного в гостиничном номере и указанием веса животного со сроком действия не более 15 календарных дней до момента заезда или предъявить действующий (действительный) ветеринарный паспорт установленного образца.

5.8. Не более двух (2) питомцев могут проживать в номере.

5.9. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории Гостиницы:

- Гость может запросить для животных у Гостиницы: миску, лежак, лоток, биоразлагаемые пакеты, аквариум, клетку для птиц, вольер, переноску, намордник, пеленку, поводок;

- Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей гостинице, строго запрещается. За исключением специальной посуды для животных, которую гостиница может предоставить по запросу;

- Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах/ванных комнатах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Исполнителю.

- При отсутствии специальной переноски, клетки, намордника или поводка для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в лобби, холле корпуса, на территории курорта.

- При выгуле домашнего животного, за исключением собаки-проводника, сопровождающей инвалида по зрению, необходимо соблюдать следующие требования:

- выводить домашних животных из гостиничных номеров:
- до 30 см в холке - на поводке не более 1,5 метра, обеспечивающем контроль над животным, на руках или в специальном переносном контейнере;
- выше 30 см в холке - на поводке не более 0,8 метра, обеспечивающем контроль над животным, в наморднике (кроме щенков до трехмесячного возраста);
- выгуливать собак в период с 6.00 часов до 23.00 часов на специально отведенной для этой цели площадке (специальная территория в районе 47 апарта). Если площадка огорожена, разрешается выгуливать собак без поводка и намордника, за исключением потенциально опасных собак;
- при выгуле собак в другое время их владельцы должны принимать меры к обеспечению тишины.

5.10 НАО «Красная поляна» оставляет за собой право расторгнуть договор с гостем, проживающим с домашним животным и отказать в дальнейшем проживании в Гостинице:

- в случае нарушения правил проживания;
- в случае агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.

5.11. В соответствии с Законом Краснодарского края от 02.12.2004 №800-КЗ «О содержании и защите домашних животных в Краснодарском крае» запрещается:

- выгул домашних животных на детских и спортивных площадках, на территориях детских дошкольных учреждений, учреждений образования и

здравоохранения, культуры и спорта, в местах купания (пляжах) и отдыха людей и на иных территориях, определяемых органами местного самоуправления, за исключением случаев сопровождения инвалида по зрению собакой-проводником;

- самовыгул собак;
- загрязнение при содержании домашних животных подъездов, лестничных клеток, лифтов, а также детских, школьных, спортивных площадок, мест массового отдыха, пешеходных дорожек и проезжей части;
- посещение с собакой зданий (помещений), занимаемых магазинами, предприятиями общественного питания, медицинскими и образовательными организациями, организациями культуры, а также иными организациями, если при входе в указанные здания (помещения) размещена информация о запрете их посещения с животными, за исключением случаев сопровождения инвалида по зрению собакой-проводником

6. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

6.1. 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».

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

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

6.4. 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.

6.5. За Гостиничные услуги Исполнителя оплата может производиться:

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

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

6.7. К оплате в Гостинице принимаются кредитные и дебетовые карты, оплата по QR-коду, при условии, что данные карты, выпущены банками РФ.

6.8. 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.

6.9. 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.

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

6.11. 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.

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

6.13. 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.

6.14. 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.

7. СТОИМОСТЬ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

7.1. 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).

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

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

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

7.7. Детям с 0 до 6 лет включительно без предоставления дополнительного спального места в Гостинице предоставляется бесплатное проживание.

7.8. Приобретение услуги «Завтрак» для ребенка с 7 до 12 лет включительно (50% от полной стоимости завтрака), возможно при приобретении услуги «Завтрак» на одного из сопровождающих взрослых.

8. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

8.1. 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).

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

8.3. 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.

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

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

8.6. В случае отсутствия чека возврат производится в соответствии с положениями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» при наличии на заявлении Потребителя визы Руководителя Службы приема и размещения.

8.7. Для возврата денежных средств, оплаченных Потребителем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный счет или зачислением на личный счет через сайт www.krasnayapolyanaresort.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 светокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр., при наличии). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 10 рабочих дней на указанные Потребителем реквизиты.

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

9. УСЛУГИ ГОСТИНИЦЫ

9.1. 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 кровати (для детей с 0 до 4 лет включительно 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.

9.2. 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.

9.3. 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.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ

10.1. Потребители вправе:

10.1.1. Пользоваться всеми оплаченными услугами Гостиницы.

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

10.1.3. 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.

10.1.4. 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.

10.1.5. Вправе расторгнуть договор на предоставление услуг.

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

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

10.2. Потребители обязаны:

10.2.1. Соблюдать настоящие Правила.

10.2.2. Уважать права другихGuestов и посетителей Гостиницы.

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

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

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

10.2.6. 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.

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

10.2.8. 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.

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

10.2.10. Хранить ценные вещи в сейфе, расположенном в номере или в сейфе на стойке приема и размещения.

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

11.1. Исполнитель обязан:

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

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

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

11.1.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы.

11.1.5. 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).

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

11.2. **Исполнитель вправе:**

11.2.1. 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.

11.2.2. 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.

11.2.3. Проводить опрос об удовлетворенности качеством предоставляемых услуг во время проживания в Гостинице посредством мессенджера Вотсап и анкеты Get Loyalty.

11.2.4. 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.

12. ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

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

12.1.1. 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 № 2124- I «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.

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

12.1.3. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50x50x50 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).

12.1.4. Переставлять и передвигать мебель.

12.1.5. 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. При выявлении факта курения Гостиница сохраняет за собой право потребовать оплату за дополнительную уборку номера в размере 13000 (Тринадцать тысяч) рублей.

12.1.6. 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.

12.1.7. 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

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

12.1.9. 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».

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

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

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

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

- 12.1.14. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.
- 12.1.15. Выбрасывать из окон Гостиницы различные предметы, окурки и т.п.
- 12.1.16. Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, мультиварки, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.
- 12.1.17. Оставлять без присмотра включенные в электрическую сеть зарядные устройства, портативные зарядные устройства (power bank), зарядные станции в номерах. Несоблюдение данного требования может привести к перегреву, электрическому замыканию и поломке данных устройств, что, в свою очередь, может являться условием для возникновения пожарной опасности в номерах и угрозе жизни, и здоровью людей.
- 12.1.18. 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.
- 12.1.19. Содержать в номерах и на территории Гостиницы собак и кошек, а также иных животных без уведомления администрации Гостиницы.
- 12.1.20. Стирать верхнюю одежду в номерах Гостиницы.
- 12.1.21. Оставлять в номере лиц, не зарегистрированных в данном номере Гостиницы.
- 12.2. 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.
- 12.3. Администрация Гостиницы оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, если данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

13. Порядок разрешения споров

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

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

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

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