

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

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

ПРИКАЗ

« 15 » декабря 2025 г.

№ 933-ОД

г. Сочи

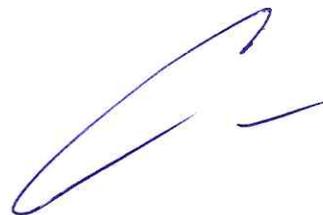
Об утверждении Правил проживания в гостинице
«Сочи Марриотт Красная Поляна»

С целью регулирования отношений по обеспечению размещения и временного пребывания физических лиц (индивидуальных гостей) в гостинице «Сочи Марриотт 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 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Правила проживания в гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» согласно приложению №1 к настоящему приказу.
2. Руководителю службы приема и размещения Управления «Марриотт» Алиевой Ф.А.:
 - организовать ознакомление с настоящим приказом сотрудников Службы приёма и размещения в срок 3 (три) дня с даты издания приказа;
 - организовать ознакомление с настоящим приказом вновь принимаемых сотрудников службы приема и размещения Управления «Марриотт»;
 - обеспечить свободный доступ гостям гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» к Правилам проживания в гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» посредством размещения в Уголке потребителя;
 - обеспечить исполнение утвержденных Правил в гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна».
3. Признать утратившим силу приказ от 23 июля 2025 года № 515-ОД «Об утверждении Правил проживания в гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на Управляющего отелем «Марриотт» - Ардвисуру А.

И.о. генерального директора



А.Н. Семикин

Правила проживания в гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила проживания в гостинице «Сочи Марриотт 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 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

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

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

1.2. Определение основных терминов, используемых в Правилах:

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

1.2.2. **Гостиница** – гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна», расположенная по адресу: Российская Федерация, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, наб. Времена года, д.1, имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг.

Номер реестровой записи в Едином Реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии С232024003648 от 10.07.2025.

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 (далее также – договор).

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. 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 Потребителем 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 Потребитель с помощью электронной связи направляет 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, дополнительные комментарии;
- контактные данные (телефон, адрес электронной почты).

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

2.4. Подтверждение или отказ в бронировании Исполнитель направляет на электронный адрес Потребителя либо сообщает по контактному номеру телефона Потребителя (в зависимости от формы обращения 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:

Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до 18:00 в день заезда. После 18:00 часов бронирование автоматически аннулируется и заселение Потребителя в Гостиницу (в случае явки) будет производиться только при наличии свободных номеров.

Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

При гарантированном бронировании Потребитель оплачивает стоимость Гостиничных услуг Исполнителя в размере 100% суммы предполагаемых Гостиничных услуг, если иной размер оплаты не предусмотрен в подтверждении бронирования Исполнителем. Статус гарантированного бронирования означает резервирование начала использования Гостиничных услуг Потребителем после 15:00 часов планируемого дня заезда (если не забронирован ранний заезд), но до 12:00 часов дня, следующего за планируемым днем заезда.

2.6. Отмена бронирования

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

2.6.2. В случае отказа Потребителя от гарантированного бронирования позднее, чем за сутки до предполагаемого дня заезда, опоздания или незаезда Потребителя, с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

2.7. Исполнитель при бронировании номера не гарантирует конкретный номер комнаты либо этаж/вид. Выбор конкретного номера для заселения, с учетом пожеланий Потребителя, остается за Службой приема и размещения гостей Гостиницы при заезде и регистрации Потребителя.

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 и наличие в Гостинице доступных номеров, исходя из следующих расценок:

– при бронировании раннего заезда в интервале с 03:00 часов до 15:00 часов – Гостем оплачивается 50% (пятьдесят процентов) стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание в Гостинице, действующего на данный период времени. При оплате 50% (пятидесяти процентов) стоимости полных суток, 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 – Гостем 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 – Гостем оплачивается 100% (сто процентов) 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. Гостиница предоставляет право Потребителям на продление номера до 15:00 без дополнительной оплаты только при наличии свободных, доступных номеров.

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

3.7. 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.

3.8. Право на внеочередное обслуживание при наличии свободных номеров 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 и своевременного официального информирования Гостиницы о прибытии таких гостей);

– другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание.

Внеочередное обслуживание предоставляется при предъявлении документа, подтверждающего это право.

3.9. Дополнительное размещение гостей в номере с Потребителем, на чье имя осуществлено бронирование, возможно на основании документа, удостоверяющего личность таких 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. Заселение Потребителя осуществляется при условии предъявления Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- паспорта иностранного гражданина, либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;

– временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в абзацах втором, третьем, пятом и шестом настоящего пункта, заселение в Гостиницу осуществляется при предъявлении Потребителем водительского удостоверения.

Для беженцев документами, удостоверяющими личность, являются:

– свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем на территории Российской Федерации, 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. Не являются удостоверением личности 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 на учет по месту пребывания и снятие с учета по месту пребывания Потребителей в Гостинице, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, осуществляется 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 сроков 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 «Сочи Марриотт Красная Поляна» 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 граждан.

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 или с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

4.12. В Гостинице не предполагается совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, за исключением случаев, указанных в пунктах 4.10-4.11 настоящих Правил. 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 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 вносит депозит в размере 10 000 (десять 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.

5. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ

5.1. Плата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по ценам, установленным Гостиницей. Все расчеты в Гостинице производятся в валюте Российской Федерации - рублях

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 иной порядок оплаты не предусмотрен в подтверждении бронирования Исполнителем/отдельным договором с Заказчиком.

5.4. Бронирование позднего заезда (после 18:00 часов) оформляется Гостем в виде гарантированного бронирования на условиях 100 % предварительной оплаты услуг.

5.5. За Гостиничные услуги Исполнителя оплата может производиться:

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

5.6. К оплате в Гостинице принимаются банковской карты Виза, Мастер кард, Маэстро, Чайна Юнион Пэй, Мир, оплата также принимается по QR-коду.

5.7. 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.

5.8. 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 Российской Федерации. Их оформление и передача Потребителю производится Исполнителем в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации в сфере бухгалтерского учета.

5.9. В случае отказа Потребителя от оплаты забронированных подтвержденных гостиничных услуг, Исполнитель вправе отказать Потребителю в предоставлении гостиничных услуг.

5.10. 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 3 часа до расчетного часа, информирование Потребителем Службы размещения исполнителя о намерении продлить проживание;

- внесение Потребителем 100% платы за продление проживания.

5.11. Дополнительные платные услуги Гостиницы, не включенные в стоимость номера, оплачиваются Потребителем согласно действующему прейскуранту Гостиницы.

5.12. 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.

5.13. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные 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. 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, утвержденным Исполнителем.

6.3. В базовый тариф суточного проживания в номере Гостиницы включен завтрак в ресторане Гостиницы, а также крытая и открытая зоны СПА центра. Стоимость питания и пользования услугами СПА центра (посещение

отдельных и совместных термальных зон, сауны, хаммам, холодной купели, крытого и открытого бассейна, детского бассейна), включенных в стоимость проживания, но неиспользованных Потребителем, возврату не подлежит.

6.4. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

6.5. Дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера, предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется Гостю Службой приема и размещения Гостиницы.

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

6.7. Размещение детей от 7 до 12 лет включительно с предоставлением дополнительного спального места (включая завтрак) оплачивается в соответствии с утвержденными тарифами Гостиницы.

6.8. Размещение детей от 13 лет оплачивается по тарифу как для взрослого.

7. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

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

7.2. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте в Гостинице, Гость заполняет заявление на возврат с указанием подтвержденной Гостиницей суммы к возврату, паспортных данных (реквизитами иного документа, удостоверяющего личность Гостя), и оригиналом чека у администратора по приему и размещению Гостей.

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

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

7.5. В случае отсутствия чека возврат производится на основании Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей».

7.6. Для возврата денежных средств, оплаченных Потребителем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный счет или зачислением на личный счет через сайт www.krasnayaopolyanaresort.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 (иного документа, удостоверяющего личность Гостя). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 30 (тридцати) рабочих дней на указанные Потребителем реквизиты.

7.7. 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, комплекта посуды и столовых приборов;
- хранение багажа в багажной комнате в зоне лобби в день заезда/выезда;
- помощь в вызове такси по заказу Потребителя;
- беспроводной доступ в сеть Интернет в номерах и точках питания Исполнителя;
- предоставление детской кроватки (для детей до 6 лет по предварительному заказу);
- детская площадка;
- услуги индивидуального хранения горнолыжного оборудования;
- предоставление услуг бизнес-центра;
- услуги консьержа (заказ билетов и заказ услуг сторонних компаний).

Подробная информация о предоставляемых без оплаты услугах размещается в информационной папке потребителя в каждом номере Гостиницы (или в приложении 2ROOMZ, ознакомиться можно перейдя по QR-коду) и на информационной папке на стойке службы приема и размещения Гостиницы.

8.2. Подробная информация о предоставляемых за плату дополнительных услугах и ценах на них размещается в информационной папке потребителя в каждом номере Гостиницы (или в приложении 2ROOMZ, ознакомиться можно перейдя по QR-коду) 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 Ватсап с онлайн-консьержем, при этом оплата таких услуг производится Гостем на стойке службы приема и размещения Гостиницы.

9. РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЯ В НОМЕРЕ С ЖИВОТНЫМ

9.1. 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».

9.2. 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 15 кг.

9.3. 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.

9.4. 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.

9.5. Оплата за размещение в номере с животным исчисляется в соответствии с тарифной политикой НАО «Красная поляна».

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

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

9.8. 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.

9.9. Поселение с животным в номере допускается из расчета одно животное на одну комнату номера (спальню).

9.10. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна»:

- Гость обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного.

- Для кормления домашних животных гость обязан привезти с собой специальную посуду.

- Для туалета домашних животных гость обязан привезти с собой специальный лоток.

- Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей НАО «Красная поляна» строго запрещается.

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

- При отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в гостиничном номере, 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.

9.11. 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.

9.12. 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.

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 в соответствии с условиями настоящих Правил и действующего законодательства Российской Федерации.

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

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

10.2. Потребители обязаны:

10.2.1. Соблюдать настоящие Правила проживания и предоставления услуг.

10.2.2. Уважать права других Гостей 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 гостиничные услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

10.2.6. При заселении в номер Гостиницы, Гость обязан осмотреть и незамедлительно сообщить (письменно либо воспользовавшись телефоном в номере) Администрации Гостиницы о выявленных повреждениях имущества, оборудования, элементов интерьера номера, а также загрязнениях стен и напольного покрытия. В случае не уведомления Администрации Гостиницы об имеющихся при заселении повреждениях, Гость несет ответственность за повреждения номера, обнаруженные в номере во время его проживания или после выселения Гостя из номера и до заезда в номер следующего Гостя. При сдаче электронного ключа от номера Гость вправе попросить провести проверку номера в его присутствии.

10.2.7. Беречь имущество Гостиницы. В случае утраты или повреждения имущества Гостем или посетителем (Потребителем), возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством

Российской Федерации. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Гостиницы.

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

10.2.9. Закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания в Гостинице. При выезде сдать ключ от номера сотруднику Службы приема и размещения.

10.2.10. Соблюдать установленный в Гостинице «режим тишины» с 23:00 часов до 07:00 часов.

10.2.11. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

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

11.1.6. Информировать Потребителя, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

11.2. Исполнитель вправе:

11.2.1. Посещать номера без согласования с Гостем для предоставления необходимого гостевого сервиса: уборка номера, обновление минибара 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 от Гостя 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. Исполнитель не несет ответственности за утрату, недостачу или повреждение денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере или в других помещениях Гостиницы, за исключением, если вышеуказанные вещи были помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф. Для обеспечения сохранности вещей в номере, рекомендуется держать дверь в номер закрытой, не оставлять посетителей в номере одних, не приглашать малознакомых людей в номер.

11.2.4. Исполнитель не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в общественных зонах Гостиницы.

11.2.5. Проводить опрос об удовлетворенности качеством предоставляемых услуг во время проживания в Гостинице посредством мессенджера Ватсап при наличии согласия Гостя на получение сообщений от Исполнителя на персональный номер телефона Гостя.

11.2.6. 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 в Гостинице;
- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения Гостем материального ущерба Гостинице;
- предъявления необоснованных требований в отношении качества оказываемых Гостиницей услуг, противоречащих стандартам и правилам Гостиницы;
- аморального поведения, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как-то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость и неуважение по отношению к сотрудникам Гостиницы, другим гостям и иным лицам, недостойное поведение в общественных местах, нахождение в грязной, пачкающей одежде и др.

12. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

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

12.1.1. Осуществлять фото/видеосъемку без разрешения Управляющего отелем управления «Марриотт» и/или генерального директора НАО «Красная поляна» в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Профессиональная Фото/видеосъемка для коммерческих целей может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах Гостиницы, 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 (за исключением чемоданов), в том числе ящики, коробки размером более 50x50x50 см и т.п., которые 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, последствий потребления табака или потребления никотин содержащей продукции» курить на территории Гостиницы, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Гостиницы. При выявлении факта курения Гостиница сохраняет за собой право потребовать оплату за дополнительную уборку номера в размере 13 000 (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 Гостиницы.

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». 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, где оказывается услуга питания, продукты и напитки, не входящие в ассортимент оказываемой услуги.

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

12.1.12. Посещать рестораны, бары, кафе и другие общественные зоны Гостиницы в купальных костюмах, халатах, шортах, спортивных костюмах и открытой пляжной 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 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 Российской Федерации. В случае отказа посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, Гостиница вправе отказать Гостю в подселении. За такое подселение взимается 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 и оплаты соответствующей услуги.

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

12.1.21. Стирать верхнюю одежду в номерах Гостиницы.

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

12.3. При выявлении (установлении) фактов нарушения общественного порядка Гостями на территории Гостиницы, включая но ограничиваясь - 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, драки, и нарушение правопорядка, а также порчу имущества Гостиницы и третьих лиц, администрация Гостиницы оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть договор и потребовать выселение Потребителя из Гостиницы.

12.4. Потребитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации в случае представления недействительных (поддельных) документов, удостоверяющих его личность, и (или) сообщения о себе заведомо ложных сведений, а также за любые иные нарушения в соответствии с законодательством РФ.

13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

13.1. В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Потребитель может решить их с Руководителем Службы 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 Российской Федерации, для урегулирования конфликтных ситуаций.

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