

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

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

ПРИКАЗ

«18» марта 2022 г.

№ 200-08

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»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Правила проживания в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» (приложение №1).
2. Руководителю службы Управления «Марриотт» Нелли Геннадьевне Войтишек организовать ознакомление с настоящим приказом сотрудников Службы приёма и размещения в течение 10 дней после регистрации настоящего Приказа.
3. Руководителя службы Управления «Марриотт» Нелли Геннадьевне Войтишек организовать ознакомление с настоящим приказом вновь принимаемых сотрудников.
4. Обеспечить свободный доступ гостям Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» к «Правилам проживания в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» посредством размещения в Уголке потребителя
5. Ответственным лицом за исполнение настоящего Приказа назначить Руководителя службы Управления «Марриотт» Нелли Геннадьевну Войтишек.
6. Признать утратившим силу приказ от 2 июля 2021 г. №694/2-ОД «Об утверждении «Правил проживания в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна».
7. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на Управляющего отелем Юлию Алексеевну Капралову.

Операционный директор

Я.А. Перепечаева

Правила проживания в гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

Правила регулируют отношения по обеспечению размещения и временного пребывания физических лиц (индивидуальных гостей, клиентов) (далее - «Гости», «Клиенты», «Потребители») в гостиничных номерах Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» (далее – «Гостиница»), расположенной по адресу: 354392, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эстосадок, наб. Времена Года 1 (далее – «Гостиничные номера»).

Гостиничные номера принадлежат на праве собственности НАО «Красная поляна» (далее - «Исполнитель»), 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** - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее – «Гостиница»).

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 (далее – «Договор») в пользу потребителя.

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

1.2.8. **Регистрационная карта Гостя** – Документ, подтверждающий заключение между Потребителем и Исполнителем Договора на оказание Гостиничных услуг, а также согласие Гостя на соблюдение требований настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Исполнителем и Потребителем.

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

1.5. Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

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

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

2. УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

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

2.1.1. вызов скорой помощи;

2.1.2. услуга побудки;

2.1.3. пользование медицинской аптечкой;

2.1.4. доставка в Гостиничный номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;

2.1.5. побудка к определенному времени;

2.1.6. предоставление кипятка;

2.1.7. чайная станция в Гостиничном номере;

2.1.8. посещение русской бани, финской сауны, хамама, закрытого и открытого бассейна спа-комплекса «Соул Спа».

2.1.9. ежедневная уборка Гостиничного номера и смена полотенец, смена постельного белья – через день;

2.1.10. хранение багажа в багажной комнате в зоне лобби Гостиницы в день заезда/выезда;

2.1.11. помощь в вызове такси по заказу Потребителя;

2.1.12. предоставление справочно-информационных услуг;

2.1.13. беспроводной доступ в сеть Интернет в Гостиничных номерах и точках питания Исполнителя;

2.1.14. аренда детской кровати (для детей с 0 до 5 лет по предварительному заказу);

2.1.15. услуги индивидуального хранения горнолыжного оборудования;

2.1.16. предоставление услуг бизнес-центра.

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.

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

2.2.1. проживание в Гостинице;

2.2.2. услуги кафе, баров и ресторанов, расположенных на территории Гостиницы;

2.2.3. аренда конференц-залов и сопутствующих услуг / оборудования;

2.2.4. аренда дополнительной кровати в Гостиничном номере (по предварительному заказу);

2.2.5. трансфер Гостя до аэропорта, вокзала.

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.

3. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ

3.1. Оформление проживания Потребителя в Гостинице производится путём заключения договора на основании документа, удостоверяющего личность. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность. Документами, удостоверяющими личность граждан на территории Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета являются:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (форма №2П, выдаваемое органом внутренних дел на период оформления паспорта);

е) 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.

3.2. Для лиц без гражданства документами, удостоверяющими личность, являются:

а) разрешение на временное проживание в Российской Федерации;
б) вид на жительство в Российской Федерации;
в) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

3.3. Все иные документы, в том числе водительское удостоверение, подтверждают специальное право человека, но не удостоверяют его личность. Не являются удостоверением личности и различного рода удостоверения, к примеру: удостоверение госслужащего, адвоката или юриста, равно 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.

3.4. Порядок оформления проживания Потребителей в Гостинице базируется на требованиях следующих нормативных актов: Федеральный закон «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ, Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.5. 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).

3.6. 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 действующего законодательства (Федеральный закон "О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации" от 25.07.2002 г. N 115-ФЗ)

3.7. Регистрация в Гостинице 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) свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них). 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 об исполнителе (наименование, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, категория и адрес Гостиницы), сведения о Заказчике (фамилия, имя, отчество, сведения о документе, удостоверяющем его личность), сведения о категории номера (номеров), цена номера, время заезда и выезда, срок пребывания Потребителя в Гостинице, пункт о согласии с Положением о правилах проживания в Гостинице и об ознакомлении с ними и с правилами пожарной безопасности в Гостинице.

3.8. Письменная форма договора на оказание услуг считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной заказчиком (Потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).

3.9. После оплаты Гостиничных Услуг 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 в сфере бухгалтерского учета.

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

3.11. 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 22:00 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.

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

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

3.12.2. внесение Потребителем 100% платы за продление проживания.

4. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

4.1. Размещение в номере гостиницы детей до 6 лет с законными представителями (родителями, опекунами, усыновителями) осуществляется бесплатно (в случае не предоставления дополнительного спального места). По просьбе Потребителя Исполнителем может быть бесплатно предоставлена детская кроватка.

4.2. Размещение в номере Гостиницы детей старше 6 лет, но младше 12 лет определяются действующим на момент заезда Гостя прейскурантом или условиями отдельного договора.

4.3. Размещение в номере Гостиницы несовершеннолетних детей старше 12 лет осуществляется за полную стоимость, согласно действующему прейскуранту, если иное не определено отдельным договором.

4.4. Дополнительная кровать в номер Гостиницы для размещения детей предоставляется по запросу Потребителя. Стоимость предоставления дополнительной кровати определяется действующим на момент заезда прейскурантом или условиями отдельного договора.

4.5. Несовершеннолетние лица размещаются в Гостинице исключительно с родителями или лицами, их заменяющими (опекуны и прочие).

4.6. 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.

4.7. 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 настоящих Правил проживания, 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.

5. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

5.1. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы «посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

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

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

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

6. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ

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

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

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

6.4. Время поселения в Гостиницу (check in time / время заезда) – 15:00 часов. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени Гостиница предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.

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

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

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

6.7. Гарантированный ранний заезд с 00:00 часов до 12:00 часов без последующего проживания оплачивается в размере 50% стоимости от открытого тарифа на дату заезда.

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

6.9. При продлении проживания до 14:00 часов плата не взимается.

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

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

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

6.13. При необходимости продления проживания в Гостинице Гость может обратиться в Службу приема и размещения за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен по открытому тарифу.

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

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

6.16. Гостиница может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом при условии наличия данных дополнительных мест.

6.17. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородные 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.

6.18. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

6.19. При оплате проживания в Гостинице за наличный расчет и по банковским картам, Гостю выдается один экземпляр счета и кассовый чек.

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

6.21. Оплата услуг Гостиницы 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 эквиринг.

7. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

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

В этом случае:

- При негарантированном бронировании, Гостиница 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.

7.2. В случае, если Гость сократил свое пребывание в Гостинице, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

7.3. При оплате 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 14:00 часов, ужин – до 19:00 часов).

7.4. По правилам Гостиницы возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиницы.

7.5. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте в Гостинице, а также пополнением личного счета через платежные терминалы, Гость должен обратиться к администратору по приёму и размещению гостей с заявлением, в котором указываются паспортные данные Гостя, общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату.

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

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

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

7.9. Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный счет или зачислением на личный счет через сайт www.martriott.com.ru, Гость должен обратиться к администратору Службы приема и размещения с заявлением, в котором указываются паспортные данные Гостя, общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 10 (десяти) дней на указанные Гостем реквизиты.

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

8. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ

8.1 Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице размещаются:

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

9. РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЯ В ГОСТИНИЦЕ С ЖИВОТНЫМИ

9.1. Размещение домашнего животного в гостиничном номере с Потребителем разрешено строго при соблюдении условий настоящей статьи Правил. Проживание в гостинице с дикими животными запрещено. Под определение «Домашнее животное» попадают различные породы собак весом до 15 кг. и кошек до 10 кг. Оплата за размещение в номере Гостиницы с животным исчисляется в соответствии с действующим прейскурантом Исполнителя.

9.2. В Гостинице разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды собаками весом до 15 кг поводьями бесплатно.

9.3. Разрешено нахождение на территории Гостиницы животных весом до 15 кг специальных полицейских подразделений (охранные собаки, собаки-нюхачи и др.).

9.4. Потребители, прибывшие в Гостиницу с домашними животными должны иметь справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках или предъявить ветеринарный паспорт установленного образца

9.5. Поселение с животным в номере допускается из расчета одно животное на один номер.

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

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

- Выгул домашних животных на территории Гостиницы и на газонах – строго запрещен.

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

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

- Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Исполнителю - строго запрещается.

- При отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в Гостиничном номере, холле корпуса, на территории Гостиницы.

- Запрещается брать с собой домашних животных в ресторан и другие места общего пользования.

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

9.7. Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть договор с Потребителем, проживающим с домашним животным: - в случае нарушения правил проживания; - агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

10.1. Гости и посетители вправе:

10.1.1. Пользоваться всеми оплаченными услугами Гостиницы;

10.1.2. Получать полную и достоверную информацию о часах работы 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.

10.2 Гости и посетители обязаны:

10.2.1. Соблюдать 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 оказанные им 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 Российской Федерации. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Гостиницы. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Гостиницы, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя;

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 Гостиничный номер по истечении срока проживания или покидать территорию по окончании срока действия абонеента дневного посещения, при выезде сдать ключ от Гостиничного номера администратору Службы приема и размещения;

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

10.2.10. По истечении оплаченного срока проживания – освободить Гостиничный номер.

11. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

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

11.2. Передавать третьим лицам ключ от Гостиничного номера во избежание хищений.

11.3. Хранить в Гостиничном номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50х50х50 см должны храниться в комнате для

багажа, расположенной в камере хранения Гостиницы, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

11.4. Переставлять и передвигать мебель.

11.5. 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» курить на территории Гостиницы, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Гостиницы. Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ. При выявлении факта курения Гостиница сохраняет за собой право потребовать оплату за дополнительную уборку Гостиничного номера в размере 13000 (тринадцать тысяч) рублей.

11.6. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.

11.7. 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.

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

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

11.10. Приносить и употреблять на территории зала продукты и напитки, не входящие в ассортимент оказываемой услуги «Шведский стол».

11.11. Выносить продукты и напитки, представленные на линии раздачи, из зала, в котором оказывается услуга «Шведский стол».

11.12. Нахождение гостей на территории зала, в котором оказывается услуга «Шведский стол», не оплативших данную услугу.

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

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

11.15. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

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

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

11.18. Пребывание посетителей в номерах Гостиницы после 22:00 часов.

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

11.20. Гостиница оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

11.21. Проживать в Гостиничном номере с домашними животными и птицами без согласования Администрации Гостиницы.

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

11.23. Стирать верхнюю одежду в номерах Гостиницы.

12. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

12.1. Гостиница обязана:

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

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

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

12.1.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы.

12.1.5. Своевременно реагировать на просьбыGuestов, 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).

12.1.6. Гостиница, в случае судебной доказанности виновности Гостиницы, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещейGuestов, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).

12.1.7. Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя или посетителя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение, либо были

помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Гостя или в ином помещении Гостиницы. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа в случае, если гость оставил открытым данный сейф или передал данные по открытию сейфа третьим лицам.

12.1.8. Гость или посетитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

12.1.9. В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

12.1.10. Гостиница отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Гостиницы и вреда здоровью Гостя или посетителя Гостиницы.

12.1.11. Гостиница информируетGuestов и посетителей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

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

12.1.13. Соблюдать установленный Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» уровень шума при закрытых окнах с 07:00 часов до 23:00 часов до 40 дБ, а с 23:00 часов до 07:00 часов до 30 дБ.

12.2. Гостиница вправе:

12.2.1 Сотрудники Гостиницы вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

12.2.2 В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице «и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Хозяйственной службы, Службы приема и размещения гостей и Отдела по контролю Гостиницы и сделав опись имущества Гостя.

12.2.3 В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Гостиницы, производить запись телефонных разговоров.

12.2.4 Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

12.2.5 При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостиница имеет право создать комиссию из представителей Службы по приему и размещению гостей и Отдела по контролю Гостиницы и составить акт по

данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

12.2.6 Досрочно расторгнуть с Гостем или посетителем договор на оказание услуг, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем, принимает наркотические и психотропные вещества, нарушает правила общественного порядка, при этом Гость или посетитель возмещает Гостинице понесенные им расходы.

13. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

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

13.2 Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг Гостиницы, причинения гостем материального ущерба Гостинице.

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

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

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

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

13.7 Гостиница, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

13.8 Администрация Гостиницы не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в «Службе приема и размещения».

13.9 Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы в «Службу приема и размещения». В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

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

13.11 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в местах общего пользования и помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".