

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

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

ПРИКАЗ

«28» января 2019 г.

№ 16-ОД

г. Сочи

О внесении изменений в приказ от 07 мая 2018 года № 168-ОД «Об утверждении Правил поведения на территории и использования услуг курорта «Горки Город» НАО «Красная поляна»


Во исполнение «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" от 23.02.2013 N 15-ФЗ», в целях обеспечения благоприятных, безопасных и комфортных условий пребыванияGuests на курорте «Горки Город»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Внести изменения в приказ от 07 мая 2018 года № 168-ОД «Об утверждении Правил поведения на территории и использования услуг курорта «Горки Город» НАО «Красная поляна», дополнив указанный приказ приложением №1/1 «Правила проживания и оказания гостиничных услуг в гостиничных номерах дирекции по управлению гостиницами «Новотель» в редакции приложения №1 к настоящему приказу.

2. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на генерального управляющего руководителя дирекции по управлению гостиницами «Новотель» А.П. Биба.

Генеральный директор



А.А. Саурин

Приложение №1
к приказу № 16-02 от «28» сентября 2019г

Приложение №3/1
к приказу № 168-ОД от «07»мая 2018г.

**ПОЛОЖЕНИЕ О ПРАВИЛАХ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ
«НОВОТЕЛЬ РЕЗОРТ КРАСНАЯ ПОЛЯНА» («NOVOTEL RESORT
KRASNAYA POLYANA»)**

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие правила (далее по тексту – Правила) разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей", Федеральным законом "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" от 23.02.2013 N 15-ФЗ

Правила проживания в гостиничных номерах Курорта (далее - «Правила проживания») регулируют отношения по обеспечению размещения и временного пребывания физических лиц (индивидуальных гостей, клиентов) (далее - «Гости», «Клиенты») в гостиничных номерах дирекции по управлению гостиницами «Новотель», расположенных по адресу: индекс 354392, Краснодарский край, г. Сочи, с. Эстосадок (далее гостиничные номера).

Гостиничные номера принадлежат на праве собственности НАО «Красная поляна» (далее «Исполнитель»), которое оказывает гостиничные услуги в интересах и по заказу потребителей в следующих зданиях гостиниц:

Новотель резорт Красная Поляна, ул. Горная, д.11;
Горки Отель Сьютс, ул. Горная, д.1;
Долина 960, ул. Горная, д. 2;
Горки Арт, ул. Горная, д. 5.

1. Определение основных терминов, используемых в Правилах:

Исполнитель - НАО «Красная поляна»;

Гостиница - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее - гостиница).

Гостиничные услуги

Комплекс оказываемых Исполнителем услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

Потребитель

Физическое или юридическое лицо, использующее либо имеющее намерение использовать Гостиничные услуги, предоставляемые исполнителем;

Бронирование

Предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

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;

Расчётный час - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

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.

2. Настоящие Правила регулируют отношения между исполнителем и потребителем.

3. Соблюдение настоящих Правил обязательно как для потребителя, так и для персонала гостиницы.

4. Режим работы гостиницы - круглосуточный.

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

6. Телефон Отеля: +7(862) 2455524

7. В целях обеспечения безопасности в публичных помещениях гостиницы ведется видеонаблюдение.

II. УСЛУГИ, ОКАЗЫВАЕМЫЕ ИСПОЛНИТЕЛЕМ

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;
- пользование сауной, парной и тренажерным залом отеля;
- ежедневная уборка номера и 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;

- аренда детской кроватки (для детей с 0 до 5 лет по предварительному заказу);

- аренда депозитных ячеек;
- услуги детской комнаты;
- услуги индивидуального хранения горнолыжного оборудования;
- предоставление услуг бизнес-центра;
- услуги консьержа (заказ билетов и реализация услуг сторонних компаний);

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. С согласия потребителя, доступны следующие платные услуги:

- проживание;
- услуги кафе, баров и ресторанов;
- аренда конференц-залов и сопутствующих услуг / оборудования;
- аренда дополнительной кровати в номере (по предварительному заказу);
- трансфер Гостя до аэропорта, вокзала;
- продажа билетов на ККД СТК «Горная Карусель»

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.

III. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА/ВЬЕЗДА ИЗ ГОСТИНИЦЫ «НОВОТЕЛЬ РЕЗОРТ КРАСНАЯ ПОЛЯНА»

1. Расчетным часом начала оказания Гостиничных услуг (время заезда потребителя в гостиницу) считается 14:00 дня заезда потребителя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда потребителя из гостиницы) считается 12:00 дня выезда потребителя.

2. Если потребитель заранее не бронировал и не предоставил финансовую гарантию раннего заезда (с 00:00 до 14:00), то, при наличии

свободных номеров, исполнитель может осуществить (но не гарантирует) досрочное размещение потребителя в гостинице без дополнительной платы.

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 00:00 до 06:00 – полная стоимость полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание в гостинице, действующего на данный период времени;

- при бронировании раннего заезда в интервале с 06:00 до 14:00 - 50% стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание в гостинице, действующего на данный период времени.

4. При желании потребителя и 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). Поздний выезд осуществляется за дополнительную плату, исходя из следующих расценок:

- при выезде в интервале с 12:00 до 18:00 планового дня выезда - 50% 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 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.

5. Потребитель может отказаться от Гостиничных услуг гостиницы и получить 100% внесенных денежных средств обратно при условии, что он пробыл в номере не более 15 минут. При отказе от услуг исполнителя и пребывании в номере более 15 минут, с потребителя удерживается сумма, эквивалентная базовому тарифу на проживание в гостинице, действующему на данный период времени;

6. 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.

7. Первоочередное право на размещение в гостинице получают потребители с подтвержденным бронированием номеров. Все остальные потребители размещаются в порядке общей очереди.

8. 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;

• 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.

IV. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

1. Бронирование проживания осуществляется в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а так же путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и электронной связи.

2. Официальные координаты исполнителя для осуществления бронирования:

• телефон Службы бронирования исполнителя: +7(862) 2455524;

• сайт исполнителя, содержащий форму для он-лайн бронирования: <https://www.accorhotels.com/ru/hotel-B530-novotel-resort-krasnaya-polyana-sochi-/index.shtml>

• адрес электронной почты Службы бронирования исполнителя hb530-re@accorhotels.com

• почтовый адрес Службы бронирования исполнителя: 354392, г. Сочи, Адлерский район, пос. Эсто-садок, ул, Горная, 11.

3. 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).

4. При бронировании с помощью телефонной связи указанный выше состав данных сообщается потребителем сотруднику исполнителя, который самостоятельно заполняет форму бронирования.

5. 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.

6. Бронирование делится на:

• Негарантированное бронирование – не оплаченное заранее резервирование Гостиничных услуг исполнителя. При данном виде

бронирования номер за потребителем резервируется до 18:00 дня предполагаемого заезда. После 18:00 бронирование автоматически аннулируется, и заселение потребителя в гостиницу в случае явки будет производиться только при наличии свободных номеров, в порядке живой очереди.

- Гарантированное бронирование - оплаченное заранее на 100% суммы предполагаемых Гостиничных услуг бронирование (если иное не предусмотрено договором между Гостем и Отелем). Оплата гарантированного бронирования производится потребителем после предварительного подтверждения бронирования исполнителем.

- Подтвержденное бронирование считается гарантированным, если стоимость первых суток проживания в номере оплачена потребителем до даты заезда наличными деньгами, с помощью кредитной карты или по безналичному расчету.

- Статус «гарантированного бронирования» означает резервирование права начала использования Гостиничных услуг исполнителя потребителем после 14:00 планируемого дня заезда (если не забронирован и ранний заезд), но до 12:00 дня, следующего за планируемым для заезда.

7. Отмена бронирования.

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

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

- Аннуляция направляется в письменной форме на официальный адрес электронной почты Службы бронирования исполнителя.

- В случае своевременной аннуляции бронирования сумма предоплаты, внесенная потребителем, подлежит возврату (за вычетом банковских комиссий) или, по его желанию, может быть сохранена на счете потребителя у исполнителя для использования оплаты Гостиничных услуг исполнителя в будущем.

- В случае несвоевременной аннуляции бронирования или неявки потребителя в отведенный для заселения интервал времени, исполнитель имеет право взыскать плату за фактический простой номера (места в номере), в размере 100% от стоимости одних суток проживания в ранее забронированном номере, но не более чем за сутки.

- В случае заключения отдельного договора между потребителем и исполнителем либо в момент действия особых условий 100% предоплаты и невозвратных тарифов применяются условия аннуляции, оговоренные данным договором либо оговоренные в подтверждении о бронировании.

8. В период высокой загрузки гостиницы принимается только гарантированное бронирование.

9. 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.

У.ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ ГОСТЕЙ

1. Оформление проживания потребителя в гостинице производится путём заключения договора на основании документа, удостоверяющего личность. Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

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) 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;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

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 N 109-ФЗ, Постановление Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

2. 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. 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 N 115-ФЗ)

4. Предоставление всех услуг в гостинице для лиц моложе 18 лет осуществляется исключительно по сделке, заключенной с их законными представителями.

5. 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.

6. 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.

7. В случае отказа от оплаты исполнитель может отказать потребителю в предоставлении услуг проживания.

8. 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 до 07:00, 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.

9. Отель 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.

VI. ПОРЯДОК РАСЧЕТОВ

1. Оказание услуг по проживанию в гостинице осуществляется на условиях 100 % предварительной оплаты всего срока проживания потребителя, если иное не предусмотрено отдельным договором.

2. За Гостиничные услуги исполнителя оплата может производиться:
 - за наличный расчет;
 - с использованием кредитной карты;
 - банковским переводом в безналичной форме.
3. На территории гостиницы оплата Гостиничных услуг в наличной форме осуществляется на стойке Службы приема и размещения и в точках общественного питания.
4. К оплате в гостинице принимаются кредитные карты МИР, MasterCard/Maestro, Visa, Diners Club, JCB и American Express.
5. Дополнительные платные услуги гостиницы оплачиваются потребителем согласно действующему прейскуранту исполнителя.
6. В случае выезда потребителя из гостиницы без оплаты дополнительных услуг или услуги позднего выезда гостиница имеет право изъять соответствующую долгу сумму из депонированных на заблокированной (авторизованной) кредитной карте потребителя денежных средств.

VII. СТОИМОСТЬ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

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).
2. Стоимость суток проживания в гостинице в номерах различной категории и стоимость дополнительных услуг определяется прейскурантом, утверждаемым исполнителем.
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.
4. Все цены, условия и предложения продажи могут быть:
 - изменены;
 - ограничены по срокам действия, количеству мест, категориям номеров гостиницы;
 - ограничены прочими условиями.
5. Неизменность стоимости услуг гарантируется потребителю при подтверждении бронирования Гостиничных услуг гостиницы в письменной форме (по электронной почте, при подписании договора между исполнителем и потребителем) путем точного указания стоимости услуг гостиницы.
6. Стоимость суточного проживания второго человека в номере потребителя при изначально одноместном размещении по тарифам исполнителя равна разнице между одноместным и двухместным размещением и исчисляется по действующему прейскуранту исполнителя.

7. Стоимость суточного проживания 3-го или 4-го человека в номере потребителя при изначально двухместном размещении по договорным тарифам исполнителя равна стоимости завтрака и дополнительного спального места и исчисляется по действующему прейскуранту исполнителя. Предоставление иного, чем двухместное размещение, может осуществляться в рамках максимально возможной вместимости номера, зависящей от категории и установленной администрацией исполнителя.

8. Дополнительное размещение потребителей в номере возможно на основании документа, удостоверяющего личность потребителя.

VIII. РАЗМЕЩЕНИЕ В НОМЕРЕ С НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИМИ ДЕТЬМИ

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 бесплатно может быть предоставлена детская кроватка.

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

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

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.

IX. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

1. С целью обеспечения безопасности, комфорта и сохранности имущества потребителей, в гостинице **запрещается:**

- курить в номерах и на балконах номеров, точках питания и публичных помещениях (общественных зонах) гостиницы (Федеральный закон "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака" от 23.02.2013 N 15-ФЗ);

- оставлять посторонних в номере гостиницы в свое отсутствие;

- передавать электронную карту-ключ от номера / ячейки для хранения горнолыжного оборудования и ключ от арендованной депозитной ячейки другим лицам;

- аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: чрезмерное

употребление алкогольных напитков, хулиганство, насилие, оскорбление, грубость или агрессия по отношению к другим лицам, и т.д.);

- находиться в публичных помещениях гостиницы обнаженным, в нижнем белье, с обнаженным торсом;

- загрязнять помещения и территорию гостиницы, выбрасывать из окон гостиницы мусор или иные предметы;

- переставлять, выносить из гостиницы мебель, предметы оборудования номера, постельные принадлежности;

- самовольно перевешивать, перемещать или использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и публичных помещениях гостиницы;

- использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн в номерах гостиницы;

- хранить в гостинице громоздкие вещи, затрудняющие уборку;

- употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в точках питания и публичных помещениях гостиницы;

- выносить из гостиницы посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с администрацией исполнителя;

- без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися в пожарных шкафах;

- 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 исполнителя предоставить документы, удостоверяющие данное право (под оружием следует понимать средства, признаваемые таковыми в соответствии с Федеральным законом "Об оружии" от 13.12.1996 N 150-ФЗ

2. В случае несоблюдения потребителем требований п.1 раздела IX Правил, исполнитель вправе прекратить оказание Гостиничных услуг потребителю в одностороннем порядке.

3. Потребитель обязан:

- соблюдать Правила техники безопасности и Правила пожарной безопасности, установленные в гостинице;

- своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги гостиницы;

- по истечении оплаченного срока размещения в гостинице - освободить номер;

- соблюдать тишину в ночное время - с 23:00 до 07:00 следующего дня;

- соблюдать установленный порядок проживания, чистоту, закрывать водопроводные краны по окончании использования, уходя - закрывать окна, выключать телевизор и осветительные приборы, закрывать комнату;

- соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и потребителей;

- незамедлительно сообщать администрации исполнителя о пропаже личных вещей из номера для принятия мер по их розыску;
- незамедлительно сообщать администрации исполнителя о пропаже/утере электронной карты-ключа от номера;
- незамедлительно сообщать администрации исполнителя об обнаружении бесхозных вещей;
- бережно относиться к имуществу исполнителя, возмещать ущерб в случае повреждения или утраты имущества исполнителя согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества гостиницы (на основании составляемого сотрудниками гостиницы Акта ущерба), в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- принимать посетителей в номере гостиницы с 07:00 до 23:00. При пребывании посетителей в ночное время – оформлять их заселение в номер в качестве потребителей по действующему прейскуранту цен на проживание и на основании документа, удостоверяющего личность;
- при выезде произвести полную оплату оказанных исполнителем Гостиничных услуг.

4. Отель имеет право отказать в обслуживании лицам, имеющим признаки наркотического или сильного алкогольного опьянения.

5. В случае нарушения потребителем общественного порядка и тишины сотрудники гостиницы вправе вызвать сотрудников полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

6. Музыкальные и иные акустически громкие мероприятия, в том числе с использованием пиротехники, возможны только с согласия администрации исполнителя, строго в отведенных для этих целей местах и в согласованное время.

7. Исполнитель не несет ответственность за деньги, валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи.

8. Администрация исполнителя оставляет за собой право посещения номера потребителя без согласования с ним в случае признаков или потенциальной опасности пожара, затопления, иных аварийных ситуаций, а также в случае нарушения потребителем общественного порядка.

9. При осуществлении на территории гостиницы фото и видеосъемки потребитель должен обеспечивать соблюдение прав других потребителей. Согласно ст. 152.1 Гражданского Кодекса РФ «Охрана изображения гражданина» видео и фотосъемка людей может осуществляться только с их согласия.

X. РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЯ В НОМЕРЕ ГОСТИНИЦЫ С ЖИВОТНЫМИ

1. Исполнитель оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного домашнего животного в гостиничном номере. Проживание в гостинице с дикими животными запрещено. Под определение

«Домашнее животное» попадают различные породы собак весом до 15 кг. Оплата за размещение в номере гостиницы с животным исчисляется в соответствии с действующим прейскурантом исполнителя.

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

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

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

5. Поселение с животным в номере допускается из расчета одно животное на одну комнату номера.

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.

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.

XI. ПРАВА И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ

1. Исполнитель обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений и территорий

Отеля, соответствующее действующим в Российской Федерации нормам и правилам.

2. Исполнитель предлагает потребителям дополнительные платные услуги согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту оказываемых услуг. Принуждение Гостей к пользованию платными услугами исключено.

3. Исполнитель вправе отказать в размещении потребителя в номере с животными за исключением потребителей с собаками поводьями весом до 15 кг.

4. В случае истечения оплаченного потребителем срока проживания, отсутствия оплаты продления проживания и отсутствия самого потребителя, администрация исполнителя вправе создать комиссию, которая опишет личные вещи потребителя, находящиеся в номере, и освободит от них гостиничный номер. При этом, описанные в номере потребителя материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов и изделий из них, ценных документов, помещаются на хранение в депозитную ячейку. Остальные вещи помещаются на хранение в «Камеру забытых и найденных вещей».

5. Все вещи за исключением скоропортящихся продуктов, забытые потребителем в номере, передаются на ответственное хранение в «Камеру забытых и найденных вещей» исполнителя, а, при условии установления подлинного владельца забытых вещей и его контактных данных, администрация исполнителя принимает меры по их возврату владельцу.

6. Порядок хранения забытых и найденных вещей и выдачи их владельцам утверждается исполнителем.

7. На стойке службы приема и размещения исполнителя находится «Книга отзывов, жалоб и предложений», доступная для всех потребителей. Все жалобы и заявления, оставленные потребителями в Книге, рассматриваются администрацией исполнителя.

8. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о потребителях и других посетителях отеля.

ХII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

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

2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, потребитель вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений». Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны исполнителя и потребителем с указанием своих контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны исполнителя.

3. Администрация исполнителя принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.

4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация исполнителя и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.