

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

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

ПРИКАЗ

«25» декабря 2025 г.

№ 934-ОД

г. Сочи

**Об утверждении Правил проживания в Гостинице
«Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи»**

С целью регулирования отношений по обеспечению размещения и временного пребывания физических лиц (индивидуальных гостей) в гостинице «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи», 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 «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» согласно приложению №1 к настоящему приказу.
2. Руководителю службы приема и размещения управления «Новотель» департамента Гостиничного развития Бурлевой К.В.:
 - 1) организовать ознакомление с настоящим приказом:
 - сотрудников Службы приёма и размещения в срок 3 (три) дня с момента подписания приказа;
 - вновь принимаемых сотрудников службы приема и размещения гостей;
 - 2) обеспечить свободный доступ гостям Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» к «Правилам проживания в Гостинице «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» посредством размещения в Уголке потребителя;
 - 3) обеспечить исполнение утвержденных Правил в гостинице «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи».
3. Управляющему отелем «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» обеспечить выполнение мероприятий, указанных в настоящем приказе.
4. Признать утратившим силу приказ от 06.08.2025 № 552-ОД «Об утверждении «Правил проживания в Гостинице «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи»».
5. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на управляющего отелем управления «Новотель» Потапова Д.О.

И. о генерального директора

А.Н. Семикин

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ
«НОВОТЕЛЬ РЕЗОРТ И СПА КРАСНАЯ ПОЛЯНА СОЧИ»

СОДЕРЖАНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ.....	4
3. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ.....	5
4. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА/ВЫЕЗДА ИЗ ГОСТИНИЦЫ.....	8
5. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.....	10
6. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ.....	11
7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ.....	11
8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ.....	13
9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.....	14
10. РАЗМЕЩЕНИЕ ГОСТЯ В НОМЕРЕ С ЖИВОТНЫМИ.....	16
11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.....	19

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

Гостиница «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» 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 «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи», расположенная по адресу: Российская Федерация, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, ул. Горная, д.11, имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг.

Реестровый номер записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии С232024010572 от 17.06.2025.

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:

2.5.1. 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.

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

2.5.3. 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 не заезда 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 Гостиницы при заезде и регистрации Потребителя.

3. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ

3.1. 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;

3.2. 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.

3.3. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713.

Постановка Потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9.

3.4. 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).

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

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 действующему законодательству (Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»).

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

3.8. 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.

3.9. 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).

3.10. 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.

3.11. В Гостинице разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

3.12. 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 3.10-3.11 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.

3.13. При заезде гость вносит 100% оплату за весь период проживания в Гостинице, а также иные платежи (сборы), в случае если оплата таких платежей Гостем установлена действующим законодательством.

3.14. При поселении Гость может внести депозит в счет дополнительно предоставленных услуг. 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.

3.15. Лица, поселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Указанные лица, предоставляя Гостинице свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Гостинице персональные данные гостей необходимы в целях надлежащего оказания гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, то гость, поселяющийся в Гостиницу, подписывая Регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Гостинице право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия гостя осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства/регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность гостя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе. Персональные данные лиц, поселяющихся в Гостиницу, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Гостиницей. Гостиница вправе осуществлять обработку персональных данных гостей, в течение пяти лет с даты заключения договора на предоставление гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Гостиницей, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных). К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Гостиницу, относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

4. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА/ВЫЕЗДА ИЗ ГОСТИНИЦЫ

4.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Управляющим отелем «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» НАО

«Красная поляна», либо лицом, уполномоченным на то доверенностью или приказом.

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

4.3. При предварительном бронировании расчетным часом (время выезда) всегда является 12:00 часов и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.

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

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

- внесение депозита (наличным или безналичным путем);
- предоставлением информации о своей банковской карте.

4.6. Ранний заезд оплачивается согласно следующего правила:

- с 00:00 часов до 02:59 часов – 100% стоимости суток от действующего тарифа без завтрака;
- с 03:00 часов до 15.00 часов – 50% стоимости суток проживания от действующего тарифа без завтрака.

При этом завтрак в день заезда не включается и оплачивается дополнительно согласно прейскуранту.

4.7. Ранний заезд предоставляется только при наличии в гостинице доступных номеров.

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

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

4.10. 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 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 номера в сутки от открытого тарифа.

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

4.12. Семьям, проживающим в выходные дни, предоставляется бесплатный поздний выезд до 17:00 часов по воскресеньям при наличии возможности со стороны Гостиницы.

4.13. 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.

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

4.15. За проживание детей в возрасте до 16-и лет с родителями или законными представителями без предоставления отдельного места, плата за размещение в номере не взимается. Детская кроватка (для детей в возрасте до 3-х лет) предоставляется бесплатно.

4.16. Детям в возрасте до 16-ти лет, проживающим в Гостинице с родителями или законными представителями, предоставляется бесплатный завтрак на каждого ребёнка (не более 2-х), проживающего в одном номере с родителями или законными представителями, при условии, что один из родителей приобрел завтрак для себя.

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

4.18. Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- беспроводной интернет;
- информация о расписании поездов и самолетов;
- посещение СПА-центра Гостиницы.

4.19. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги и сдает ключ от номера администратору Службы приёма и размещения гостей. В случае, если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

4.20. Почасовая оплата проживания в Гостинице **не предусмотрена**.

4.21. При проживании **менее суток (24 часа)** плата взимается за **сутки** независимо от времени заезда и выезда.

4.22. Фискальный чек и квитанция об оплате выдаются при внесении наличных денежных средств в кассу Гостиницы или путем списания денежных средств с банковской карты гостя. Окончательный расчет производится при выселении, а за оказанные услуги гостю выдается счет.

4.23. Гостиница производит оформление оплаты услуг в рублях Российской Федерации за наличный расчет, по безналичному расчету и по банковским картам.

4.24. 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 эквайринг.

4.25. Дополнительное размещение гостей в номере с Потребителем, на чье имя осуществлено бронирование, возможно на основании документа, удостоверяющего личность таких гостей в соответствии с разделом 3 настоящих Правил.

5. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

5.1. 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.

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

При досрочном выезде Гостя, заказавшего и оплатившего услуги Гостиницы через Агентства онлайн бронирования, возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги, Гостиницей не производится. Основанием для отказа в возврате является договор между Гостем и Агентством онлайн бронирования.

5.2. По правилам Гостиницы возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи».

5.3. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте в Гостинице, Гость заполняет заявление на возврат с указанием подтвержденной суммы к возврату, документом, удостоверяющим личность и оригиналом чека у администратора службы приема и размещения.

5.4. Возврат денежных средств производится круглосуточно по факту обращения Гостя на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

5.5. В случае отсутствия чека возврат производится в соответствии с положениями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-I «О защите прав потребителей» при наличии на заявлении Гостя визы руководителя службы приема и размещения.

5.6. Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный счет или зачислением на личный счет через сайт <https://krasnayapolyanaresort.ru>, Гость должен обратиться к администратору службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по

которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить светокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр., при наличии). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 10 (десяти) рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

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

6. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ

6.1. 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).

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

7.1. Гости и посетители вправе:

7.1.1. Пользоваться всеми оплаченными услугами Гостиницы.

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

7.1.3. 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.

7.1.4. По просьбе проживающих, с согласия администрации Гостиницы допускается нахождение посетителей в номере гостя с 07:00 часов до 23:00 часов по предъявлению посетителями документа, удостоверяющего личность.

7.1.5. При обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору требовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

7.1.6. Вправе требовать компенсацию за недостатки оказанной услуги только соразмерно виду и объему предоставленной услуги.

7.1.7. Вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Гостиница своевременно не устранила эти недостатки.

7.1.8. Требования Гостя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных ему в связи с расторжением договора на предоставление услуг, подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

7.1.9. Вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований Гостя.

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

7.1.11. При сдаче электронного ключа от номера Гость вправе попросить провести проверку номера в его присутствии.

7.1.12. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

7.2. Гости и посетители обязаны:

7.2.1. 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.

7.2.2. Соблюдать правила проживания и предоставления услуг.

7.2.3. Уважать права другихGuestов и посетителей Гостиницы.

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

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

7.2.6. Оплачивать оказанные им услуги Гостиницы в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

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

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

7.2.9. Закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания или покидать территорию

по окончании срока действия абонементов дневного посещения, при выезде сдать ключ от номера Администратору Службы приема и размещения.

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

7.2.11. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ

8.1. Исполнитель обязан:

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

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

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

8.1.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы.

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

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

8.2. Исполнитель вправе:

8.2.1. Посещать номера без согласования с Гостем для предоставления необходимого гостевого сервиса: уборка номера, обновление minibара 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.

8.2.2. 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.

8.2.3. 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.

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

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

8.2.6. 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.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

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

9.1.1. Осуществлять фото/видеосъемку без разрешения Управляющего отелем управления «Новотель» 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-І «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах Гостиницы, конференц-залах, залах ресторана.

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

9.1.3. Хранить в номере громоздкие вещи (за исключением чемоданов) - в том числе - ящики, коробки размером более 50х50х50 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.

9.1.4. Переставлять и передвигать мебель.

9.1.5. 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 никотинсодержащей 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 штрафа в размере 15 000 (Пятнадцать тысяч) рублей.

9.1.6. 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.

9.1.7. 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.

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

9.1.9. 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».

9.1.10. Приносить и употреблять на территории зала, где оказывается услуга питания, продукты и напитки, не входящие в ассортимент оказываемой услуги.

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

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

9.1.13. Загрязнять территорию Гостиницы.

9.1.14. Выбрасывать из окон Гостиницы различные предметы и т.п.

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

9.1.16. Запрещается 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.

9.1.17. Пребывание посетителей в номерах Гостиницы после 22:00 часов. В случае задержки посетителя в номере Гостя после 22:00 или приглашения в Гостиницу зарегистрированным Гостем посетителя в ночное время (с 22:00 часов до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Гостя по документу, удостоверяющему личность посетителя в соответствии с законодательством 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.

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

9.1.19. Стирать верхнюю одежду в номерах Гостиницы.

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

9.3. При выявлении (установлении) фактов нарушения общественного порядка Гостями на территории Гостиницы, включая но не 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.

9.4. 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.

10. Размещение Гостя в номере с животным

10.1.1. Запрещается содержать в номерах и на территории Гостиницы собак и кошек, а также иных животных без уведомления администрации Гостиницы и оплаты соответствующей услуги.

10.2. 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.

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.

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

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

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

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

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

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

10.9. Гость, проживающий с животным, берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в номере, на территории Курорта «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. 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.

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

- в случае нарушения настоящих Правил;
- в случае агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.

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

- выгул домашних животных на детских и спортивных площадках, на территориях детских дошкольных учреждений, учреждений образования и здравоохранения, культуры и спорта, в местах купания (пляжах) и отдыха людей и на иных территориях, определяемых органами местного самоуправления, за исключением случаев сопровождения инвалида по зрению собакой-проводником;

- самовыгул собак;
- загрязнение при содержании домашних животных подъездов, лестничных клеток, лифтов, а также детских, школьных, спортивных площадок, мест массового отдыха, пешеходных дорожек и проезжей части;

- посещение с собакой зданий (помещений), занимаемых магазинами, предприятиями общественного питания, медицинскими и образовательными организациями, организациями культуры, а также иными организациями, если при входе в указанные здания (помещения) размещена информация о запрете их посещения с животными, за исключением случаев сопровождения инвалида по зрению собакой-проводником.

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

11. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

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

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

11.3. Администрация Исполнителя принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации, для урегулирования конфликтных ситуаций.

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