

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

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

**ПРИКАЗ**

« 01 » августа 2024 г.

№ 734-ОД

г. Сочи

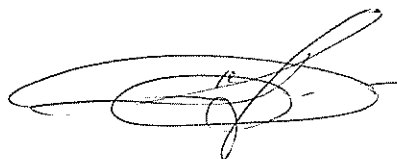
**Об утверждении Правил проживания в гостинице «Панорама by  
Mercure Красная Поляна»**

С целью регулирования отношений по обеспечению размещения и временного пребывания физических лиц (индивидуальных гостей) в гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна»,

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие Правила проживания в гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» (приложение №1).
2. Руководителю службы приема и размещения Управления «Панорама» В.М. Ульяновой организовать ознакомление с настоящим приказом сотрудников службы приёма и размещения в течение 10 дней после вступления в силу настоящего приказа.
3. Руководителю службы приема и размещения Управления «Панорама» В.М. Ульяновой организовать ознакомление с настоящим приказом вновь принимаемых сотрудников.
4. Обеспечить свободный доступ гостям гостиницы к Правилам проживания в гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» посредством их размещения в «Уголке потребителя» на стойке службы приема и размещения гостиницы.
5. Ответственным лицом за исполнение настоящего приказа назначить руководителя службы приема и размещения управления «Панорама» В.М. Ульянову.
6. Признать утратившим силу приказ № 874-ОД от 23 августа 2021 года «Об утверждении «Правил проживания в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна»».
7. Контроль над исполнением настоящего приказа возложить на Управляющего отелем «Панорама by Mercure Красная Поляна» Е.Н. Заболотнева.

Генеральный директор



П.В. Перов

## **Правила проживания в гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна»**

### **1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

1.1. Настоящие Правила проживания в гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна (далее по тексту – «Правила») разработаны в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 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) в гостиничных номерах гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна», расположенной по адресу: 354392, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эстосадок, ул. Февральская, д. 1 (далее – «Гостиничные номера»).

Гостиничные номера принадлежат на праве собственности НАО «Красная поляна», которое оказывает гостиничные услуги в интересах и по заказу физических лиц (индивидуальных гостей, клиентов) - потребителей услуг.

1.2. Определение основных терминов, используемых в Правилах:

1.2.1. Исполнитель - НАО «Красная поляна».

1.2.2. Гостиница - гостиница «Панорама by Mercure Красная Поляна» (далее – «Гостиница»), расположенная по адресу: 354392, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эстосадок, ул. Февральская, д. 1, имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг.

1.2.3. Гостиничные услуги – комплекс оказываемых Исполнителем услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

1.2.4. Потребитель, Гость, Клиент – физическое лицо, использующее либо имеющее намерение использовать для личных нужд Гостиничные услуги, предоставляемые Исполнителем.

1.2.5. Бронирование – предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице Заказчиком или 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 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.

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

## **2. УСЛОВИЯ ЗАСЕЛЕНИЯ В ГОСТИНИЦУ**

2.1. При поселении в Гостиницу Гость обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность. Документами, удостоверяющими личность граждан на территории Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.

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

- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

Для лиц без гражданства документами, удостоверяющими личность, являются:

- разрешение на временное проживание в Российской Федерации;

- вид на жительство в Российской Федерации;

- документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

Для беженцев документами, удостоверяющими личность, являются:

- свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем, выданное дипломатическим или консульским учреждением Российской Федерации либо постом иммиграционного контроля или территориальным органом федеральной исполнительной власти по миграционной службе;

- удостоверение беженца.

Для переселенцев (вынужденных переселенцев) документами, удостоверяющими личность, являются:

- свидетельство о регистрации ходатайства о признании лица вынужденным переселенцем, выданное территориальным органом федеральной исполнительной власти по миграционной службе;

- удостоверение вынужденного переселенца.

Для иностранных граждан:

- документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

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

2.3. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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

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.

2.5. 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.

Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

2.6. 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).

2.7. При заезде Гость вносит 100% оплату Гостиничных услуг за весь период проживания в Гостинице, а также согласно Федеральному закону №214-ФЗ от 29.07.2017 года «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», вносит оплату за Курортный сбор, если Гость является плательщиком курортного сбора.

2.8. 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.

2.9. 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).

2.10. После оплаты Гостиничных Услуг Потребителю выдается кассовый чек. 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.

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

2.12. 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.

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

- предварительное, не менее чем за сутки до указанного в Регистрационной карте даты выезда, информирование Потребителем Службы размещения Гостиницы о намерении продлить проживание при наличии свободного номера выбранной категории на запрашиваемую дату;
- внесение Потребителем 100% платы за продление проживания.

### **3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

3.1. 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.

3.2. Бронирование делится на:

3.2.1. Негарантированное бронирование – не оплаченное заранее резервирование Гостиничных услуг Исполнителя. При данном виде бронирования номер за Потребителем резервируется до 18:00 часов дня предполагаемого заезда. После 18:00 часов бронирование автоматически аннулируется, и заселение Потребителя в Гостиницу в случае явки будет производиться только при наличии свободных номеров, в порядке живой очереди.

3.2.2. Гарантированное бронирование - оплаченное заранее на 100% суммы предполагаемых Гостиничных услуг бронирование. Оплата гарантированного бронирования производится Потребителем после предварительного подтверждения бронирования Исполнителем.

3.3. Статус «гарантированного бронирования» означает резервирование права начала использования Гостиничных услуг Исполнителя потребителем после 15:00 часов планируемого дня заезда (если не забронирован и ранний заезд), но до 12:00 часов дня, следующего за планируемым для заезда.

3.4. В случае, если Гость при гарантированном бронировании со 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 (без предварительной оплаты) и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

3.5. В случае, если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, с него взимается плата за фактический простой забронированного



номера в размере 1 суток проживания. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Гостя в течение оплаченного срока, с него взимается плата за фактический простой забронированного номера.

#### **4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ ГОСТИНИЦЫ**

4.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по прейскуранту, утверждённому Исполнителем.

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 (check out time / время выезда) всегда является 12:00 часов и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.

4.4. Время заселения в Гостиницу (check in time / время заезда) – с 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 сутки проживания. Гарантия может быть предоставлена одним из следующих способов:

- Внесение депозита (наличным или безналичным путем);
- Оплата по ссылке.

4.6. Гарантированный ранний заезд с 00:00 часов до 03:00 часов оплачивается в размере 100% стоимости от открытого тарифа на дату заезда. При этом завтрак включается.

4.7. Гарантированный ранний заезд с 03:00 часов до 15:00 часов оплачивается в размере 50% стоимости от открытого тарифа на дату заезда. При этом завтрак в день заезда не включается.

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

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

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

4.11. 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 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.

4.12. При необходимости продления проживания в Гостинице Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» за 3 часа до расчетного

часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен по открытому тарифу.

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

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

4.15. Гостиница может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом при условии наличия данных дополнительных мест и площади номера более 35 квадратных метра.

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

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- вызов такси;
- беспроводной интернет;
- информация о расписании поездов и самолетов.

4.17. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Гостиницы, и сдает ключ от номера администратору по приёму и размещению гостей. В случае, если Гость не воспользовался дополнительными услугами или воспользовался ими частично, Гость получает полный или частичный возврат депозита.

4.18. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

4.19. Гостиница производит оформление оплаты услуг в рублях Российской Федерации за наличный расчет, по безналичному расчету и по банковским картам (Виза, Мастер кард, Маэстро, Мир).

4.20. 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.



## 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.

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.

5.2 В случае, если Гость сократил количество дней своего пребывания в Гостинице, возврат денежных средств производится за оплаченные Гостинице, но неиспользованные сутки.

5.3 При оплате Гостинице Гостем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги питания (завтрак «Шведский стол» - до 06:30 часов, ужин – до 19:00 часов).

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

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

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

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

5.8 В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей».

5.9 Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный счет или зачислением на личный счет через сайт [www.kpresort.ru/www.all.accor.com](http://www.kpresort.ru/www.all.accor.com), 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 ксерокопию паспорта (иного документа, удостоверяющего

личность Гостя) и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 10 рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

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

## **6. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ**

6.1 Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице размещаются лица, имеющие право на размещение вне очереди, в том числе:

- 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).

6.2 Внеочередное обслуживание предоставляется при предъявлении документа, подтверждающего это право.

## **7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ**

7.1. Гости и посетители вправе:

- Пользоваться всеми оплаченными услугами Гостиницы;
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг;
- 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.

7.2. Гости и посетители обязаны:

- Соблюдать настоящие Правила;
- Уважать права другихGuestов и посетителей Гостиницы;
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы;
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы;
- Оплачивать оказанные им услуги Гостиницы в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- 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 Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Гостиницы.

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

- Закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания или покидать территорию по окончании срока действия абонемента дневного посещения, при выезде сдать ключ от номера портье Службы приема и размещения;

- Соблюдать установленный в Гостинице «режим тишины» с 22:00 часов до 07:00 часов;

- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

## **8. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

8.1. Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку для использования в коммерческих целях без разрешения Управляющего отелем управления «Панорама» и/или генерального директора НАО «Красная поляна» в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 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.

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

-7.3. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50x50x50 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).

8.3. Переставлять и передвигать мебель.

8.4. 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 номера в размере, установленном Исполнителем в соответствующим прейскуранте.

8.5. 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.

8.6. 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.

8.7. Выносить из ресторанов и иных точек питания Гостиницы посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки, представленных на линии раздачи из зала, в котором оказывается услуга «Завтрак».

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

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

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

8.11. Посещать рестораны, бары, кафе и другие общественные зоны в купальных костюмах, халатах, шортах, тапочках.

8.12. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

8.13. Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

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

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

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

8.17. 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.

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

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

8.20. Стирать верхнюю одежду в номерах Гостиницы.

## **9. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ**

9.1. Гостиница обязана:

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

- ИнформироватьGuestы и посетителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты, размещая информацию в уголке потребителя Гостиницы.

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

- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы.

- Своевременно реагировать на просьбыGuestы, 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).

- ИнформироватьGuestы и посетителей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

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

#### 9.2. Гостиница вправе:

- 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.

- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна», производить запись телефонных разговоров.

- При наличии соответствующего согласия Гостя, проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- 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.

- Досрочно расторгнуть с Гостем или посетителем договор на оказание услуг, либо отказать в продлении срока проживания в случае, если Гость нарушает условия договора, настоящих Правил, злоупотребляет алкоголем, принимает наркотические и психотропные вещества, нарушает правила общественного порядка, в случае причинения Гостем материального ущерба Гостинице и в случае отсутствия оплаты Услуг. При этом Гость или посетитель возмещает Гостинице понесенные им расходы.

## 10. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

10.1. В целях безопасности Гостю необходимо зарегистрировать своих Гостей в Службе приема и размещения гостей.

10.2. 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.

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

10.4. В соответствии с п.2. ст. 925 ГК РФ, Исполнитель не несет ответственность за деньги, валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи, если они не были приняты Гостиницей на хранение либо не были помещены Потребителем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы.

10.5. В случае обнаружении утраты, недостачи или повреждение своих вещей, Гостю необходимо без промедления заявить об этом администрации Гостиницы в «Службу приема и размещения». В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

10.6. 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».

10.7. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и постановлением Правительства от 18 ноября 2020г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».