

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

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

ПРИКАЗ

« 23 » августа 2021 г.

№ 874-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 с 23 августа 2021 года «Правила проживания в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» согласно приложению №1 к настоящему приказу.

2. Руководителю службы приема и размещения управления «Панорама» К.Ю. Дембе в срок до 28 августа 2021г. ознакомить под подпись с утверждённым приказом всех сотрудников подразделения и вновь принимаемых сотрудников.

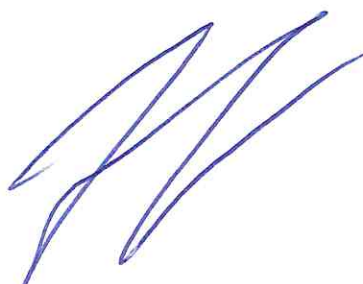
3. Обеспечить свободный доступ гостям Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» к «Правилам проживания в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» посредством размещения в Уголке потребителя.

4. Ответственным лицом за исполнение настоящего Приказа назначить Управляющего отелем Панорама Куликову Н.А.

5. Признать утратившим силу приказ № 853-ОД от 16 декабря 2020 года «Об утверждении «Правил проживания в Гостинице «Горки Панорама»».

6. Контроль исполнения настоящего приказа возлагаю на коммерческого директора Я.А. Перепечаеву.

Генеральный директор



А.А. Круковский

Правила проживания в гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна»

СОДЕРЖАНИЕ

1. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ.....	3
2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.....	6
3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ «ПАНОРАМА BY MERCURE КРАСНАЯ ПОЛЯНА».....	6
4. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.....	8
5. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ПАНОРАМА BY MERCURE КРАСНАЯ ПОЛЯНА» ВНЕ ОЧЕРЕДИ.....	10
6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ.....	10
7. В ГОСТИНИЦЕ «ПАНОРАМА BY MERCURE КРАСНАЯ ПОЛЯНА» ЗАПРЕЩАЕТСЯ.....	11
8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ «ПАНОРАМА BY MERCURE КРАСНАЯ ПОЛЯНА».....	13
9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ.....	14
10. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ НА ПЕРИОД РАСПРОСТРАНЕНИЯ НОВОЙ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ COVID-19	15

1. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ

1.1. Режим работы Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» - круглосуточно.

1.2. При поселении Гость обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность. Документами, удостоверяющими личность граждан на территории Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета (п. 18 Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации") 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 N 2П, выдаваемое органом внутренних дел на период до оформления паспорта).

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

1.2.1 Для лиц без гражданства (ЛБГ) 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.

1.2.2. 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.

1.2.3. 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.

1.3. Все иные документы, в том числе водительское удостоверение, подтверждают специальное право человека, но не удостоверяют его личность. Не

являются удостоверением личности и различного рода удостоверения, к примеру: удостоверение госслужащего, адвоката или юриста, ровно так же, как и студенческий билет или пенсионное удостоверение.

1.4. По документам, подтверждающим статус человека, его принадлежность к той или иной структуре или социальной группе поселать в Гостиницу «Панорама by Mercure Красная Поляна» нельзя.

1.5. Несовершеннолетние лица, не достигшие 14-летнего возраста, размещаются в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и прочие).

1.6. Регистрация в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» 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.

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

1.8. В Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» 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.

1.9. В Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» 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.

1.10. В Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна», администрация Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» 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.

1.11. С 01.08.2021 г. до особого указания один из следующих документов (сведений):

- медицинского документа (справки, выданной медицинской организацией) о прохождении первого этапа вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) (для лиц, прошедших первый этап вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19));

- медицинский документ, подтверждающий получение второго компонента вакцины или однокомпонентной вакцины от новой коронавирусной инфекции (COVID-19), либо сертификата профилактической прививки от COVID-19, в том числе из личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных

- Медицинский документ о перенесённом заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), либо сертификата о перенесённом заболевании COVID-19 из личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг (для лиц, со дня выздоровления которых прошло не более шести месяцев до заселения) в электронном виде или на бумажном носителе;

- медицинского документа, подтверждающего отрицательный результат лабораторного исследования материала на новую коронавирусную инфекцию (COVID-19) методом полимеразной цепной реакции (ПЦР), выданного не ранее чем за три календарных дня до вселения (размещения), и добровольного согласия на прохождение в установленном порядке вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19) в течение трех дней со дня вселения (размещения) (для лиц, не представивших документы, подтверждающие отвод от иммунизации по медицинским показаниям в отношении профилактических прививок против новой коронавирусной инфекции (COVID-19))(пример согласия приложение №1);

- полученный не ранее чем за три календарных дня до заселения отрицательный результат исследования на COVID-19 методом полимеразной цепной реакции (ПЦР), предъявленный в приложении «Путешествую без COVID-19», для Гостя, являющегося гражданином Армении, Белоруссии, Казахстана, Кыргызстана, Таджикистана.

1.12. Список документов, необходимых для регистрации лиц с 15 до 18 лет с 01.07.2021 г. до особого указания один из следующих документов:

- медицинский документ, подтверждающий отрицательный результат лабораторного исследования материала на новую коронавирусную инфекцию (COVID-19) методом полимеразной цепной реакции (ПЦР), выданного не ранее, чем за три календарных дня до заселения.

- Медицинский документ о перенесённом заболевании, вызванном новой коронавирусной инфекцией (COVID-19), либо сертификата о перенесённом заболевании COVID-19 из личного кабинета Единого портала государственных и муниципальных услуг (для лиц, со дня выздоровления которых прошло не более шести месяцев до заселения) в электронном виде или на бумажном носителе;

1.13. При заезде гость вносит 100% оплату за весь период проживания в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна», 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.

1.14. При поселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительно предоставленных услуг, а именно: за пользование минибаром и телефоном, вносит депозит в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей. Гостиница вправе уведомить Гостя о превышении депозита, оставленного им при заезде, и отказать Гостю в возможности закрытия дополнительных услуг на счет комнаты до момента пополнения депозита.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

2.1. Бронирование номера в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

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

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

2.4. В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 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.

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

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ «ПАНОРАМА BY MERCURE КРАСНАЯ ПОЛЯНА»

3.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей «Панорама by Mercure Красная Поляна», осуществляется по ценам,

установленным Прейскурантом, утвержденным Управляющим отелем управления «Панорама» НАО «Красная поляна» либо лицом, уполномоченным на то доверенностью или приказом.

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

3.3. 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.

3.4. Время поселения в Гостиницу «Панорама by Mercure Красная Поляна» (check in time / время заезда) – 15:00 часов. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени Гостиница «Панорама by Mercure Красная Поляна» предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.

3.5. 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:

3.6. Внесение депозита (наличным или безналичным путем);

3.7. Предоставлением информации о своей банковской карте.

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

3.9. Гарантированный ранний заезд предоставляется только при наличии в гостинице доступных номеров.

3.10. При продлении проживания до 15:00 часов плата не взимается.

3.11. Гостиница предоставляет право гостям на продление номера до 15:00 без дополнительной оплаты только при наличии свободных доступных номеров.

3.12. 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.

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

3.14. При необходимости продления проживания в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» за 3 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» срок проживания может быть продлен по открытому тарифу.

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

3.16. Детям до 6 лет (включительно) без предоставления дополнительного спального места в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» предоставляется бесплатное проживание.

3.17. Гостиница «Панорама by Mercure Красная Поляна» может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом при условии наличия данных дополнительных мест.

3.18. Гостиница «Панорама by Mercure Красная Поляна» 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;
- посещение финской сауны, паровой, бассейна Спа-комплекса «СПА Панорама»;

3.19. При выезде из Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна», 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.

3.20. Почасовая оплата проживания в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» не предусмотрена.

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

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

3.23. Оплата услуг Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» оказанные третьему лицу; держателю карты предоставляется ссылка на оплату услуг гостиницы через интернет-эквайринг.

4. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

4.1. 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 «Панорама by Mercure Красная Поляна» возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;

- При гарантированном бронировании, Гостиница «Панорама by Mercure Красная Поляна» возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

- В случае, если Гость сократил свое пребывание в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна», возврат денежных средств производится за оплаченные Гостинице, но неиспользованные сутки.

- 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).

- По правилам Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна».

4.2. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна», Гость заполняет заявление на возврат с указанием подтвержденной суммы к возврату, документом, удостоверяющим личность, и оригиналом чека у администратора по приему и размещению Гостей.

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

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

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

4.6. 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, 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 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.

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

5. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ПАНОРАМА ВУ MERCURE КРАСНАЯ ПОЛЯНА» ВНЕ ОЧЕРЕДИ

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» 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. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

6.1. Гости и посетители вправе:

- Пользоваться всеми оплаченными услугами Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна»;
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна», 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.

6.2. Гости и посетители обязаны:

- Соблюдать правила проживания и предоставления услуг;
- Уважать права другихGuestов и посетителей Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна».
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна»;
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» и регламент их работы;
- Оплачивать оказанные им услуги Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

- Беречь имущество Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна». 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 «Панорама by Mercure Красная Поляна». В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна», ответственность в полном объеме возлагается на Гостя;

- Соблюдать правила пожарной безопасности на территории Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья;

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

- Соблюдать установленный в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» «режим тишины» с 23:00 часов до 07:00 часов;

- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

7. В ГОСТИНИЦЕ «ПАНОРАМА BY MERCURE КРАСНАЯ ПОЛЯНА» ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- 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 «Панорама by Mercure Красная Поляна», конференц-залах, залах ресторана.

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

- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50x50x50 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной в камере хранения Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна», в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

- Переставлять и передвигать мебель.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗт «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна», в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна». 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 7500 (Семь тысяч пятьсот) рублей.

- 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 «Панорама by Mercure Красная Поляна» предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- 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.

- Выносить из ресторанов и иных точек питания Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки.

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

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

- Выносить продукты и напитки, представленные на линии раздачи, из зала, в котором оказывается услуга «Завтрак».

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

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

- Приносить с собой и распивать алкогольные напитки в барах и ресторанах Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна».

- Умышленно загрязнять территорию Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна».

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

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

- Пребывание посетителей в номерах Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» после 22:00 часов.

- 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 «Панорама by Mercure Красная Поляна» и на его территории с составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

- Гостиница «Панорама by Mercure Красная Поляна» оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

- Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования Администрации Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна»

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

- Стирать верхнюю одежду в номерах Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна».

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ «ПАНОРАМА BY MERCURE КРАСНАЯ ПОЛЯНА»

8.1. Гостиница «Панорама by Mercure Красная Поляна» обязана:

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

- ИнформироватьGuestей и посетителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна», форме и порядке их оплаты, размещая информацию в уголке потребителя Гостиницы.

- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна».

- Своевременно реагировать на просьбы Guestей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» 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).

- Информировать Guestей и посетителей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» 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 «Панорама by Mercure Красная Поляна».

8.2. Гостиница «Панорама by Mercure Красная Поляна» вправе:

- Сотрудники Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» 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 Guestем настоящих правил.

- В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» и его отсутствии по месту проживания более 1 часа без

оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Хозяйственной службы, Службы приема и размещения гостей и Отдела по контролю Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» и сделав опись имущества Гостя.

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

- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостиница «Панорама by Mercure Красная Поляна» имеет право создать комиссию из представителей Службы по приему и размещению гостей и Отдела по контролю Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» 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, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем, принимает наркотические и психотропные вещества, нарушает правила общественного порядка, при этом Гость или посетитель возмещает Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» понесенные им расходы.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

9.1. В целях безопасности Гостю необходимо зарегистрировать своихGuestей в Службе приема и размещения гостей.

9.2. Гостиница «Панорама by Mercure Красная Поляна» вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна», причинения Гостем материального ущерба Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна».

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

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

9.5. В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице «Панорама by Mercure Красная Поляна» 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 «Панорама by Mercure Красная Поляна» 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.

9.6. 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».

9.7. Гостиница «Панорама by Mercure Красная Поляна», в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

9.8. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» в «Службу приема и размещения». В противном случае, Гостиница «Панорама by Mercure Красная Поляна» освобождается от ответственности за несохранность вещей.

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

9.10. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в местах общего пользования и помещениях Гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

9.11. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница «Панорама by Mercure Красная Поляна» руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 18 ноября 2020г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

10. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ НА ПЕРИОД РАСПРОСТРАНЕНИЯ НОВОЙ КОРОНАВИРУСНОЙ ИНФЕКЦИИ COVID-19

10.1. Для исполнения Рекомендаций по профилактике новой коронавирусной инфекции COVID-19 в учреждениях, осуществляющих деятельность по предоставлению мест для временного проживания (гостиницы и иные средства размещения) МР 3.1/2.1 0193-20 от 04 июня 2020 года, гостям гостиницы «Панорама by Mercure Красная Поляна» необходимо соблюдать следующие правила:

10.1.1. соблюдать социальную дистанцию в местах общего пользования (холлах, на стойках регистрации, в ресторане, спа-центре и иных общественных зонах) не менее 1,5 метров;

- 10.1.2. в лифте одновременно могут находиться не более двух человек или члены одной семьи;
- 10.1.3. при посещении мест общего пользования (холлов, ресторана, спа-центра и иных общественных зон) носить одноразовые или многоразовые со сменными фильтрами маски и перчатки;
- 10.1.4. менять одноразовую маску каждые 3 (три) часа, многоразовую маску – согласно инструкции, перчатки – по мере загрязнения или повреждения;
- 10.1.5. повторно не использовать одноразовые или увлажненные маски;
- 10.1.6. регулярно мыть руки с мылом в течение 10-20 секунд, а также каждый раз по возвращению в номер;
- 10.1.7. использовать кожные антисептики для обработки рук (диспенсеры расположены в различных зонах отеля);
- 10.1.8. проходить термометрию бесконтактным способом при заезде в гостиницу, при входе в гостиницу в течение дня и в точках питания (не менее 2 (двух) раз в день);
- 10.1.9. организовать проветривание своего номера каждые 2 (два) часа;
- 10.1.10. при кашле и чихании прикрывать нос и рот одноразовой салфеткой или сгибом локтя, сразу выкинуть салфетку в контейнер для мусора с крышкой, помыть руки с мылом или обработать руки, используя кожный антисептик;
- 10.1.11. перед выходом из номера необходимо самостоятельно проконтролировать температуру тела и оценить свое состояние на наличие следующих симптомов:
- температура тела не выше 36,9 °С;
 - отсутствие симптомов острой респираторно-вирусной инфекции (ОРВИ): кашель, боли (першение) в горле, затрудненное глотание, насморк, заложенность носа, головная боль, затрудненное дыхание, боли в мышцах;
 - отсутствие симптомов желудочно-кишечного расстройства: тошнота, рвота, диарея.
- 10.1.12. при наличии указанных симптомов (или их части) необходимо:
- оставаться в номере;
 - уведомить сотрудников ресепшен о своем состоянии;
 - вызвать скорую помощь с обязательным указанием симптомов заболевания, возможных контактах с заболевшими ОРВИ, контактировавшими с заболевшими коронавирусной инфекцией или лицами, вернувшимися из зарубежных стран в течение предыдущих 14 дней;
 - следовать указаниям бригады скорой помощи по дальнейшим действиям.

Приложение № 1 к правилам проживания

Во исполнение Постановления Главы Администрации (Губернатора)
Краснодарского края №401 от 09.07.2021 года «О внесении
изменений в Постановление главы администрации
(губернатора) Краснодарского края от 31.03.2020 № 185 "О

Добровольное согласие
на прохождение в установленном порядке вакцинации против новой коронавирусной инфекции

Я, нижеподписавшийся(аяся)

_____ (ФИО)

_____ года рождения

Зарегистрированный (ая) по адресу:

_____ (адрес места жительства гражданина, либо законного представителя)

Номер телефона для связи:

добровольно соглашаюсь на проведение вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19)

_____ (подпись) _____ ФИО

« _____ » _____ 20 ____ года

Настоящим обязуюсь в течение трех дней со дня вселения (размещения) обратиться в медицинскую организацию для прохождения в установленном порядке вакцинации против новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

(фамилия, имя, отчество)

(подпись)

« _____ » _____ 20 ____ года