

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

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

ПРИКАЗ

«09» декабря 2026 г.

№ БВ-00

г. Сочи

Об утверждении «Правил проживания в гостинице «Риксос Красная Поляна Сочи»

С целью регулирования отношений по обеспечению размещения и временного пребывания физических лиц (индивидуальных гостей) в гостинице «Риксос Красная Поляна Сочи», а также во исполнение Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить «Правила проживания в гостинице «Риксос Красная Поляна Сочи» согласно приложению №1 к настоящему приказу.
2. Руководителю службы приема и размещения управления «Риксос» департамента гостиничного развития Макашевой Д.:
 - в срок до 28.02.2026 ознакомить под подпись с утверждённым приказом всех сотрудников подразделения и вновь принимаемых сотрудников;
 - обеспечить свободный доступ гостям гостиницы «Риксос Красная Поляна Сочи» к утвержденным настоящим приказом Правилам посредством размещения в информационной папке на стойке службы приема и размещения гостей.
3. Признать утратившими силу приказ от 21.07.2025 № 510-ОД «Об утверждении «Правил проживания в гостинице «Риксос Красная Поляна Сочи»».
4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на управляющего отелем управления «Риксос» департамента гостиничного развития Дарбиняна Т.С.

Генеральный директор

А.Н. Семикин

Правила проживания в гостинице «Риксос Красная Поляна Сочи»

1. Общие положения.

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

Правила регулируют отношения по обеспечению размещения и временного пребывания физических лиц (индивидуальных гостей, клиентов) (далее – Гости, Клиенты, Потребители) в гостиничных номерах гостиницы «Риксос Красная Поляна Сочи» (далее – Гостиница), расположенной по адресу: 354392, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эстосадок, ул. Созвездий, д. 3 (далее – Гостиничные номера).

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

1.2. Определение основных терминов, используемых в Правилах:

1.2.1. **Исполнитель** – НАО «Красная поляна».

1.2.2. **Гостиница** – гостиница «Риксос Красная Поляна Сочи», расположенная по адресу: 354392, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эстосадок, ул. Созвездий, д.3, имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг.

Номер реестровой записи в Едином Реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии С232024022344 от 20.06.2025.

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 – Договор/Договор на оказание гостиничных услуг).

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

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

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Исполнителем и Потребителем.

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

1.5. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

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

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

2. Услуги, оказываемые Исполнителем

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

2.1.1. вызов скорой помощи;

2.1.2. пользование медицинской аптечкой;

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

2.1.4. побудка к определенному времени;

2.1.5. предоставление кипятка, швейного набора;

2.1.6. посещение СПА Центра и Тренажерного зала Гостиницы;

2.1.7. ежедневная уборка номера и смена полотенец, смена постельного белья – через день (по просьбе – ежедневно);

2.1.8. хранение багажа в багажной комнате в день заезда/выезда;

2.1.9. помощь в вызове такси по заказу Потребителя;

2.1.10. предоставление справочно-информационных услуг;

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

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

2.1.13. услуги детской комнаты;

2.1.14. услуги индивидуального хранения горнолыжного оборудования;

2.1.15. предоставление услуг бизнес-центра;

2.1.16. услуги консьержа.

Подробная информация о предоставляемых без оплаты услугах размещается в информационной папке потребителя в каждом номере Гостиницы и в информационной папке на стойке службы приема и размещения.

2.2. Подробная информация о предоставляемых за плату дополнительных услугах и ценах на них размещается в информационной папке потребителя в каждом номере Гостиницы и в информационной папке на стойке службы приема и размещения.

3. Правила заезда/выезда из Гостиницы

3.1. Расчетным часом начала оказания Гостиничных услуг (время заезда Потребителя в Гостиницу) считается 15:00 дня заезда Потребителя. Расчетным часом окончания обслуживания (время выезда Потребителя из гостиницы) считается 12:00 дня выезда Потребителя.

3.2. Если Потребитель заранее не бронировал и не предоставил финансовую гарантию раннего заезда то, при наличии свободных номеров, Исполнитель может осуществить (но не гарантирует) досрочное размещение Потребителя в Гостинице без дополнительной платы с 12:00 до 15:00.

3.3. Гарантией заселения Потребителя при раннем заезде в Гостиницу является предварительное внесение дополнительной платы и наличие в Гостинице доступных номеров, исходя из следующих расценок:

- при раннем заезде Гостя в интервале с 00:00 до 03:00 – Гостем оплачивается 100% (сто процентов) стоимости номера, исходя из базового тарифа на проживание в Гостинице, действующего на данный период времени. При этом завтрак в день заезда включается;

- при раннем заезде Гостя в интервале с 03:00 до 15:00 – Гостем оплачивается 50% (пятьдесят процентов) стоимости номера, исходя из базового тарифа на проживание в Гостинице, действующего на данный период времени. При этом завтрак в день заезда не включается.

3.4. По желанию Потребителя и при наличии в Гостинице свободных номеров / не востребованности другими бронированиями номера Потребителя в день выезда, возможен поздний выезд из Гостиницы (т.е. выезд после расчетного часа окончания обслуживания – 12:00). Поздний выезд осуществляется за дополнительную плату, исходя из следующих расценок:

- при продлении проживания до 14:00 плата не взимается. Гостиница предоставляет право на продление проживания до 14:00 без дополнительной оплаты только при наличии свободных доступных номеров;

- при выезде в интервале с 12:00 до 18:00 планового дня выезда – Гостем оплачивается 50% (пятьдесят процентов) от стоимости номера, исходя из базового тарифа на проживание в Гостинице, действующего на данный период времени;

- при выезде в интервале с 18:00 планового дня выезда до 12:00 следующего за плановым днем – Гостем оплачивается 100% стоимости номера, исходя из базового тарифа на проживание в Гостинице, действующего на данный период времени;

3.5. Потребитель в праве в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов;

3.6. Переселение Потребителя в другой номер Гостиницы осуществляется в тех случаях, когда сам номер или оборудование в нем имеют дефекты, препятствующие оказанию Потребителю качественных Гостиничных услуг и при наличии свободных номеров данной категории. Во всех иных случаях решение о возможности переселения Потребителя принимается Исполнителем.

3.7. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы и лица, приравненные к ним;
- инвалиды и участники Великой Отечественной Войны и лица, приравненные к ним;
- инвалиды первой, второй и третьей группы 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);
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание.

Внеочередное обслуживание предоставляется при предъявлении документа, подтверждающего это право.

4. Порядок бронирования номеров

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

4.2. При бронировании Гостиничных услуг и оплате по безналичному расчету, Потребитель с помощью электронной связи пересылает Исполнителю заявку, содержащую следующие данные:

- фамилия, имя, отчество Потребителя (Потребителей);
- дата и время заезда/выезда Потребителя (Потребителей);
- категория и количество бронируемых номеров;
- количество Потребителей, которые будут проживать в номере (номерах);
- перечень бронируемых заранее дополнительных услуг;
- пожелания, примечания, дополнительные комментарии;
- контактные данные (телефон, факс, адрес электронной почты);
- реквизиты предприятия (для юридических лиц).

4.3. При бронировании с помощью телефонной связи указанный выше состав данных сообщается Потребителем сотруднику Исполнителя, который самостоятельно заполняет форму бронирования.

4.4. Подтверждение или отказ в бронировании Исполнитель направляет на электронный адрес Потребителя в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Гостиницы или большой загруженности работников Службы бронирования срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

4.5. Бронирование делится на:

4.5.1.Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором 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.

4.5.2.Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

4.5.3.Подтвержденное бронирование считается гарантированным, если стоимость в размере 100% суммы первых суток проживания в номере оплачена Потребителем до даты заезда.

4.6. Отмена бронирования.

4.6.1.Отмена бронирования направляется в письменной форме на официальный адрес электронной почты Службы бронирования Исполнителя, указанной в подтверждении бронирования.

4.6.2.Отмена по негарантированному бронированию может производиться в любое время.

4.6.3.Отмена гарантированного бронирования Гостиничных услуг производится не позднее, чем за сутки до предполагаемого дня заезда.

4.6.4.. В случае своевременной аннуляции бронирования сумма предоплаты, внесенная Потребителем, подлежит возврату или, по его желанию; может быть сохранена на счете Потребителя у Исполнителя для использования оплаты Гостиничных услуг Исполнителя в будущем.

4.6.5.В случае отмены Потребителем гарантированного бронирования позднее, чем за сутки до предполагаемого дня заезда, опоздания или незаезда 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.

При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

4.7. В период высокой загрузки Гостиница принимает только гарантированное бронирование.

4.8. Исполнитель ее подтверждает, не гарантируя конкретный номер комнаты либо этаж. Выбор конкретного номера для заселения, с учетом пожеланий Потребителя, остается за Службой приема и размещения гостей Гостиницы при заезде и регистрации Потребителя.

5. Порядок оформления проживания Гостей

5.1. 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;
- паспорт 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;

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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).

5.5. 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, включенные в Реестр контролируемых лиц РФ, заселению в Гостиницу не подлежат.

5.6. 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»).

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

5.8. 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.

5.9. 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).

5.10. 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, номер реестровой записи в Едином Реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии), 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.

5.11. 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).

5.12. После оплаты Гостиничных Услуг Потребителю выдается кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности, а при выезде из Гостиницы - оригинал счета. Потребитель вправе запросить иные первичные бухгалтерские документы, установленные действующими нормативными актами РФ. Их оформление и передача Потребителю производится Исполнителем в соответствии с действующими нормативными актами в сфере бухгалтерского учета.

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

5.14. 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. При этом, денежные средства за текущие сутки размещения Потребителю не возвращаются.

5.15. 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 исполнителя о намерении продлить проживание;
- внесение Потребителем 100% платы за продление проживания.

6. Порядок расчетов

6.1. Оказание услуг по проживанию в Гостинице осуществляется на условиях 100 % предварительной оплаты всего срока проживания Потребителя, если иное не предусмотрено отдельным договором.

6.2. За Гостиничные услуги Исполнителя оплата может производиться:

- за наличный расчет;
- с использованием банковской карты;
- банковским переводом в безналичной форме.

6.3. На территории Гостиницы оплата Гостиничных услуг в наличной форме осуществляется на стойке Службы приема и размещения и в точках общественного питания.

6.4. К оплате в Гостинице принимаются банковские карты МИР, MasterCard/МастерКард, Maestro/Маэстро, Visa/Виза, Diners Club/Дайнерс клуб, JCB и American Express/Американ Экспресс.

6.5. Оплата услуг Исполнителя 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.

6.6. Дополнительные платные услуги Гостиницы оплачиваются Потребителем согласно действующему прейскуранту Исполнителя.

6.7. В случае выезда Потребителя из Гостиницы без оплаты дополнительных услуг или услуги позднего выезда Гостиница имеет право изъять соответствующую долгу сумму из депонированных на заблокированной (авторизованной) кредитной карте Потребителя денежных средств.

7. Стоимость Гостиничных услуг

7.1. Все расчеты в Гостинице производятся в валюте Российской Федерации - рублях. Сутки проживания в Гостинице исчисляются согласно установленным в Гостинице расчетным часам заезда выезда (согласно пункту 3.1 настоящих Правил).

7.2. Стоимость суток проживания в Гостинице в номерах различной категории и стоимость дополнительных услуг определяется прејскурантом, утверждаемым Исполнителем.

7.3. В тариф суточного проживания в номере Гостиницы включен завтрак в ресторане Гостиницы. Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Потребителем, возврату не подлежит.

7.4. Неизменность стоимости услуг гарантируется Потребителю при подтверждении бронирования Гостиничных услуг Гостиницы в письменной форме (по электронной почте, при подписании договора между Исполнителем и Потребителем) путем точного указания стоимости услуг гостиницы.

7.5. Дополнительное размещение Потребителей в номере возможно на основании документа, удостоверяющего личность Потребителя.

7.6. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

8. Возврат денежных средств

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

8.2. При оплате Потребителем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги питания.

8.3. Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Исполнителя.

8.4. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте Исполнителю, Потребитель заполняет заявление на возврат с указанием подтвержденной суммы к возврату, документом, удостоверяющим личность и оригиналом чека у администратора по приему и размещению Гостей.

8.5. Возврат денежных средств, оплаченных наличными при наличии у Потребителя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Потребителя, на основании заявления, написанного Потребителем собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

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

8.7. В случае отсутствия чека возврат производится в соответствии с положениями Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей». Для возврата денежных средств, оплаченных

Потребителем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный счет или зачислением на личный счет через сайт www.krasnayarolyanaresort.ru, Потребитель 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 Потребитель должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 10 дней на указанные Потребителем реквизиты.

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

9. Размещение в номере с несовершеннолетними детьми

9.1. 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.

9.2. 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.

9.3. 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 9.1-9.2 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.

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

9.5. Размещение в номере Гостиницы от 6 лет до 12 лет включительно определяются действующим на момент заезда Гостя прейскурантом или условиями отдельного договора.

9.6. Размещение в номере Гостиницы несовершеннолетних детей старше 12 лет осуществляется за полную стоимость, согласно действующему

прейскуранту, утвержденному Исполнителем, если иное не определено отдельным договором.

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

9.8. Гости несут ответственность за жизнь, здоровье и действия несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ними в номере. Гости обязаны не допускать оставление детей без присмотра на территории отеля, включая рестораны, магазины, конференц-залы и территорию спа-комплекса.

10. Порядок проживания в Гостинице

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

10.1.1. курить в номерах и на балконах номеров, точках питания и публичных помещениях (общественных зонах) гостиницы (Федеральный закон от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»). При нарушении запрета курения в номере или на территории Гостиницы и СПА-центра, Потребитель обязан оплатить стоимость на выведение запаха табака согласно действующему прейскуранту;

10.1.2. 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;

10.1.3. оставлять посторонних в номере Гостиницы в свое отсутствие;

10.1.4. передавать электронную карту-ключ от номера / ячейки для хранения горнолыжного оборудования другим лицам;

10.1.5. аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как-то: чрезмерное употребление алкогольных напитков, хулиганство, насилие, оскорбление, грубость или агрессия по отношению к другим лицам, и т.д.);

10.1.6. находиться в публичных помещениях Гостиницы обнаженным, в нижнем белье, с обнаженным торсом;

10.1.7. загрязнять помещения и территорию Гостиницы, выбрасывать из окон Гостиницы мусор или иные предметы;

10.1.8. переставлять, выносить из Гостиницы мебель, предметы оборудования номера, постельные принадлежности;

10.1.9. самовольно перевешивать, перемещать или использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и публичных помещениях Гостиницы;

10.1.10. использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн в номерах Гостиницы;

10.1.11. использовать минибар для хранения другой продукции, не относящейся к продукции минибара (медикаментозные и косметические средства и прочее);

10.1.12. хранить в Гостинице громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50х50х50), затрудняющие уборку;

10.1.13. употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в точках питания и публичных помещениях Гостиницы;

10.1.14. выносить из Гостиницы посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с администрацией исполнителя;

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

10.1.16. приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию исполнителя предоставить документы, удостоверяющие данное право (под оружием следует понимать средства, признаваемые таковыми в соответствии с Федеральным законом от 13.12.1996 № 150-ФЗ «Об оружии»);

10.1.17. осуществлять профессиональную фото/видеосъемку для использования в коммерческих целях без разрешения исполнителя 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 № 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.

10.2. В случае несоблюдения Потребителем п. 10.1 настоящих Правил, Исполнитель вправе прекратить оказание Гостиничных услуг Потребителю в одностороннем порядке. При этом, денежные средства за текущие сутки размещения Потребителю не возвращаются.

10.3. Потребитель обязан:

10.3.1. соблюдать Правила техники безопасности и Правила пожарной безопасности, установленные в Гостинице;

10.3.2. своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги Гостиницы;

10.3.3. по истечении оплаченного срока размещения в Гостинице - освободить номер;

10.3.4. соблюдать тишину в ночное время - с 22:00 часов до 07:00 часов следующего дня;

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

10.3.6. соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и Потребителей;

10.3.7. незамедлительно сообщать администрации Исполнителя о пропаже личных вещей из номера для принятия мер по их розыску;

10.3.8. незамедлительно сообщать администрации Исполнителя о пропаже/утере электронного карты-ключа от номера;

10.3.9. незамедлительно сообщать администрации Исполнителя об обнаружении бесхозных вещей;

10.3.10. бережно относиться к имуществу Исполнителя, возмещать ущерб в случае повреждения или утраты имущества Исполнителя согласно действующему прейскуранту цен на порчу имущества Гостиницы (на основании составляемого сотрудниками гостиницы Акта ущерба), в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10.3.11. принимать посетителей в номере Гостиницы с 07:00 часов до 23:00 часов. При пребывании посетителей в ночное время – оформлять их заселение в номер в качестве Потребителей по действующему прейскуранту цен на проживание и на основании документа, удостоверяющего личность;

10.3.12. при выезде произвести полную оплату оказанных исполнителем Гостиничных услуг.

10.4. Гостиница имеет право отказать в обслуживании лицам, имеющим признаки наркотического или сильного алкогольного опьянения.

10.5. В случае нарушения Потребителем общественного порядка и тишины сотрудники Гостиницы вправе вызвать сотрудников полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности.

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

10.7. В соответствии с частью 2 ст. 925 Гражданского кодекса 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.

10.8. Администрация Исполнителя оставляет за собой право посещения номера Потребителя без согласования с ним в случае признаков или потенциальной опасности пожара, затопления, иных аварийных ситуаций, а также в случае нарушения Потребителем общественного порядка.

10.9. При осуществлении на территории Гостиницы фото и видеосъемки Потребитель должен обеспечивать соблюдение прав других Потребителей в соответствии с положениями ст. 152.1 Гражданского Кодекса РФ «Охрана изображения гражданина».

10.10. 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.

11. Размещение Гостя в номере Гостиницы с животными

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

Размещение домашнего животного в гостиничном номере с Потребителем разрешено строго при соблюдении условий настоящей статьи Правил. Проживание в гостинице с дикими животными запрещено. Под определение «Домашнее животное» попадают различные породы собак и кошек весом до 5 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.

11.2. Оплата за размещение в номере Гостиницы с животным исчисляется в соответствии с действующим прейскурантом Исполнителя.

11.3. В Гостинице разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды собаками поводырями бесплатно.

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

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

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

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

- Потребитель обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного.
- Выгул домашних животных на территории Гостиницы и на газонах – строго запрещен.
- Для кормления домашних животных Потребитель обязан привезти с собой специальную посуду.

- Для туалета домашних животных Гость обязан привезти с собой специальный лоток.
- Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Исполнителю - строго запрещается.
- Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах 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 Гостиницы.
- Запрещается брать с собой домашних животных в ресторан и другие места общего пользования.

11.8. Исполнитель оставляет за собой право расторгнуть договор с Потребителем, проживающим с домашним животным: - в случае нарушения правил проживания; - агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного. При этом, денежные средства за текущие сутки проживания Потребителю не возвращаются.

11.9. 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

12. Права и ответственность Исполнителя

12.1. Исполнитель обеспечивает высокое качество обслуживания, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений и территорий Отеля, соответствующее действующим в Российской Федерации нормам и правилам.

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

12.3. Исполнитель вправе отказать в размещении Потребителя в номере с домашними животными при несоблюдении Потребителем условий, указанных в статье 11 настоящих Правил, за исключением Потребителей с собаками поводьями весом до 15 кг.

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

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

12.6. Вещи хранятся в сейфе не менее 6 месяцев (180 дней), на складе – не менее 3 месяцев (90 дней), продукты в открытых упаковках в холодильнике – не менее суток. Дорогостоящие продукты – 14 дней.

12.7. В сейфе хранятся: наличные деньги, паспорта, кредитные и дебетовые карты, ювелирные изделия, предметы, имеющие персональную ценность (официальные документы, фотографии, дневники), мобильные телефоны, компьютеры, планшеты или устройства, содержащие электронные данные.

12.8. На складе забытых вещей хранятся предметы гардероба, спортивный инвентарь, закрытые алкогольные напитки, не являющиеся собственностью Гостиницы.

12.9. В холодильнике хранятся продукты и безалкогольные напитки (не являющиеся собственностью Гостиницы и комплиментами для Гостей), найденные в номерах, выдаются через день. Дорогостоящие продукты питания (икра, рыба, мед и т.д.), хранятся в холодильнике 14 дней.

12.10. Не сдается на хранение, подлежит утилизации:

- Открытый алкоголь.
- Лекарственные средства и медицинские препараты, биологически активные добавки, не являющиеся лекарственными средствами и аналогичные продукты.
- Сигареты, иные средства табакокурения, кальяны, электронные сигареты, а также порошки, смеси и иные средства для курения и вдыхания смесей.
- Сильно загрязнённые вещи, вещи, имеющие неприятный запах.

12.11. Вещи, за которыми не обратились владельцы в течение установленных сроков хранения в комнате забытых вещей, подлежат утилизации.

12.12. Порядок хранения забытых и найденных вещей и выдачи их владельцам утверждается Исполнителем.

12.13. На стойке службы приема и размещения Исполнителя находится «Книга отзывов, жалоб и предложений», доступная для всех Потребителей. Все жалобы и заявления, оставленные Потребителями в Книге, рассматриваются администрацией Исполнителя в соответствии с законодательством РФ.

12.14. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации о Потребителях и других посетителях Гостиницы.

13. Порядок разрешения споров

13.13. В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания, Потребитель может решить их с руководителем службы приема и размещения.

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

13.15. Администрация Исполнителя принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством РФ, для урегулирования конфликтных ситуаций.

13.16. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Исполнителя и Потребители руководствуются действующим законодательством РФ.

14. Дополнительная информация об условиях проживания на период распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19)

14.1. 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) от 04 июня 2020 года МР 3.1/2.1 0193-20, Гостям Гостиницы необходимо соблюдать следующие правила:

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

14.1.2. в лифте одновременно могут находиться не более двух человек или члены одной семьи;

14.1.3. при посещении мест общего пользования (холлов, ресторана, спа-центра и иных общественных зон) носить одноразовые или многоразовые со сменными фильтрами маски и перчатки;

14.1.4. менять одноразовую маску каждые 3 (три) часа, многоразовую маску – согласно инструкции, перчатки – по мере загрязнения или повреждения;

14.1.5. повторно не использовать одноразовые или увлажненные маски;

14.1.6. регулярно мыть руки с мылом в течение 10-20 секунд, а также каждый раз по возвращению в номер;

14.1.7. использовать кожные антисептики для обработки рук (диспенсеры расположены в различных зонах отеля);

14.1.8. 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);

14.1.9. организовать проветривание своего номера каждые 2 (два) часа;

14.1.10. 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;

14.1.11. 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.

14.1.12. 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.