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

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

ПРИКАЗ

«28» февраля 2024 г. № 195-02

г. Сочи

Об утверждении Правил проживания в гостинице «Мовенпик Отель Красная Поляна»

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

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие Правила проживания в гостинице «Мовенпик Отель Красная Поляна» согласно приложению №1 к настоящему приказу.
2. Операционному менеджеру отелей Мовенпик, Ибис Стайлс Департамента гостиничного развития А.Н. Заболотневу в срок до 28 февраля 2024 г. ознакомить под подпись с утверждённым приказом всех сотрудников Службы приёма и размещения Управления «Мовенпик» Департамента гостиничного развития и вновь принимаемых сотрудников.
3. Операционному менеджеру отелей Мовенпик, Ибис Стайлс Департамента гостиничного развития А.Н. Заболотневу обеспечить свободный доступ гостям гостиницы «Мовенпик Отель Красная Поляна» к Правилам проживания в гостинице «Мовенпик Отель Красная Поляна» посредством размещения в информационной папке на стойке службы приема и размещения гостей.
4. Ответственным лицом за исполнение настоящего приказа назначить Операционного менеджера отелей Мовенпик, Ибис Стайлс Департамента гостиничного развития А.Н. Заболотнева.

5. Признать утратившим силу с даты подписания настоящего приказа приказ от 14 мая 2021 года №488-ОД «Об утверждении «Правил проживания в гостинице «Мовенпик Отель Красная Поляна».

6. Контроль исполнения настоящего приказа возложить на Управляющего отелями Мовенпик, Ибис Стайлс Департамента гостиничного развития А.В. Головлёва.

Генеральный директор Я.А. Перепечаева

Приложение № 1
к приказу от « 28 » ФЕВ 2024 2024 г. № 195-ОД

Правила проживания в
гостинице «Мовенпик Отель Красная Поляна»

1. Общие положения.

1.1. Настоящие правила проживания в гостинице «Мовенпик Отель 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, и 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 «Мовенпик Отель Красная Поляна».

Гостиница «Мовенпик Отель Красная Поляна» принадлежит на праве собственности НАО «Красная поляна», которое оказывает гостиничные услуги в интересах потребителей.

1.2. Определение основных терминов, используемых в Правилах:

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

1.2.2. **Гостиница** — гостиница «Мовенпик Отель Красная Поляна», расположенная по адресу: 354392, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эстосадок, ул. Горная, 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 (Потребителем).

1.2.6. **Заказчик** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя (далее также – «договор»).

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

1.2.8. **Регистрационная карта Гостя** – документ, подтверждающий (при наличии подписей Потребителя и представителя Исполнителя) заключение между Потребителем и Исполнителем договора на оказание

Гостиничных услуг, а также согласие Гостя на соблюдение требований настоящих Правил.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Исполнителем и Потребителем.

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

1.5. Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

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

2. Услуги, оказываемые Исполнителем

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

2.1.1. вызов скорой помощи, других специальных служб;

2.1.2. пользование медицинской аптечкой;

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

побудка к определенному времени;

2.1.4. предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

2.1.5. посещение СПА Центра Гостиницы - пользование бассейном и саунами

2.1.6. хранение багажа в багажной комнате в зоне лобби в день заезда/выезда;

2.1.7. помощь в вызове такси по заказу Потребителя;

2.1.8. беспроводной доступ в сеть Интернет в номерах и точках питания Гостиницы;

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

2.1.10. услуги детского уголка (на 1 этаже отеля (без аниматора) с 7:00 до 23:00);

2.1.11. услуги индивидуального хранения горнолыжного оборудования (1 шкафчик на 1 номер);

2.1.12. предоставление услуг бизнес–центра;

2.1.13. услуги консьержа (заказ билетов и заказ услуг сторонних компаний).

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

2.2. Подробная информация о предоставляемых за плату дополнительных услугах и ценах на них размещается в информационной папке на стойке службы приема и размещения. Заказать дополнительные

услуги возможно, обратившись на стойку приема и размещения гостей; позвонив по номеру «0» из номера; посредством переписки в чате Вотс-ап с онлайн-консьержем, при этом оплата таких услуг производится на стойке службы приема и размещения Гостиницы.

3. Правила заезда/выезда из Гостиницы

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

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

- при бронировании раннего заезда в интервале с 03:00 часов до 15:00 часов – оплачивается 50% (пятьдесят процентов) стоимости полных суток проживания, 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 часов). Поздний выезд осуществляется за дополнительную плату, исходя из следующих расценок:

- при выезде в интервале с 12:00 часов до 18:00 часов планового дня выезда – оплачивается 50% (пятьдесят процентов) от стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание в Гостинице, действующего на данный период времени;
- при выезде в интервале с 18:00 часов планового дня выезда до 12:00 следующего за плановым днем - 100% стоимости полных суток проживания, исходя из базового тарифа на проживание в Гостинице, действующего на данный период времени;
- плата за поздний выезд вносится Потребителем предварительно, при заказе данной услуги.

3.5. При негарантированном бронировании Потребитель вправе отказаться от Гостиничных услуг Гостиницы и получить 100% внесенных денежных средств обратно при условии, что он пробыл в номере не более 1 часа и не использовал его оснащение. При отказе от услуг Исполнителя и пребывании в номере более 2 часов, с Потребителя удерживается сумма,

эквивалентная базовому тарифу на проживание в Гостинице, действующему на данный период времени.

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

4. Порядок бронирования номеров

4.1. Бронирование проживания в Гостинице осуществляется Потребителем 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, Потребитель с помощью электронной связи направляет Исполнителю заявку, содержащую следующие данные:

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

4.3. При бронировании с помощью телефонной связи указанный выше перечень информации сообщается Потребителем сотруднику Исполнителя, который самостоятельно заполняет форму бронирования.4.4. Подтверждение

или отказ в бронировании Исполнитель направляет на электронный адрес Потребителя либо сообщает по контактному номеру телефона Потребителя (в зависимости от формы обращения Потребителя) в течение 24 часов с момента получения заявки. В период высокой загрузки Гостиницы или большой загруженности работников Службы бронирования срок обработки заявок на бронирование может быть увеличен до 72 часов.

4.5. Бронирование делится на:

4.5.1. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором отсутствует предварительная оплата проживания в Гостинице, и при котором Гостиница ожидает Потребителя до 18:00 в день заезда. После 18:00 часов бронирование автоматически аннулируется, и заселение Потребителя в Гостиницу в случае явки будет производиться только при наличии свободных номеров.

4.5.2. Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При гарантированном бронировании Потребитель оплачивает стоимость Гостиничных услуг Исполнителя в размере 100% суммы предполагаемых Гостиничных услуг, если иной размер оплаты не предусмотрен в подтверждении бронирвания Исполнителем.

Подтвержденное бронирование считается гарантированным, если стоимость первых суток проживания в номере оплачена Потребителем до даты заезда наличными денежными средствами, с помощью банковской карты или по безналичному расчету.

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.В случае отказа Потребителя от 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.

4.7. Исполнитель при бронировании номера не гарантирует конкретный номер комнаты либо этаж/вид. Выбор конкретного номера для заселения, с учетом пожеланий Потребителя, остается за Отделом приема и размещения гостей Гостиницы при заезде и регистрации Потребителя.

5. Порядок оформления проживания Гостей

5.1. Оформление проживания Потребителя в Гостинице производится путём заключения договора на основании документа, удостоверяющего личность. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность. Документами, удостоверяющими личность граждан на территории Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета являются:

- паспорт 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;

- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

- паспорт, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

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

- паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- разрешение на временное проживание в Российской Федерации лица без гражданства;

- вид на жительство в Российской Федерации лица без гражданства;

- 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.

5.2. Размещение иностранцев, въезжающих на территорию Российской Федерации в визовом режиме, осуществляется в пределах сроках действия визы (если иной порядок не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

5.3. Основанием выдачи Потребителю электронной карты-ключа от номера является оплата Гостиничных услуг или гарантия оплаты банковской картой (предварительная авторизация), а также заполненная и подписанная Потребителем и представителем Исполнителя Регистрационная карта.

6. Порядок расчетов

6.1. Плата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые Гостиницей, осуществляется по ценам, установленным Гостиницей. Все расчеты в Гостинице производятся в валюте Российской Федерации - рублях.

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, а так же оплата по QR коду.

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 прейскуранту, утвержденному Исполнителем.

6.7. После оплаты Гостиничных Услуг Потребителю выдается кассовый чек, а при выезде из Гостиницы - оригинал счета. Потребитель вправе запросить иные первичные бухгалтерские документы, установленные действующими нормативными актами Российской Федерации. Их оформление и передача Потребителю производится Исполнителем в соответствии с действующими нормативными актами Российской Федерации в сфере бухгалтерского учета.

6.8. В случае отказа Потребителя от оплаты забронированных подтвержденных Гостиничных услуг, Исполнитель вправе отказать Потребителю в предоставлении Гостиничных услуг.

6.9. В случае выезда Потребителя из Гостиницы без оплаты дополнительных услуг или услуги позднего выезда Гостиница имеет право изъять соответствующую долгу сумму из депонированных на авторизованной банковской карте Потребителя денежных средств.

6.10. 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;

- внесение Потребителем 100% платы за продление проживания.

7. Стоимость Гостиничных услуг

7.1. Все расчеты в Гостинице производятся в валюте Российской Федерации - рублях.

7.2. Сутки проживания в Гостинице исчисляются согласно установленным в Гостинице расчетным часам заезда выезда (согласно пункту 3.1. настоящих Правил).

7.3. Стоимость проживания в Гостинице в номерах различной категории и стоимость дополнительных услуг определяется прейскурантом, утвержденным Исполнителем.

7.4. Стоимость питания, включенного в стоимость проживания, но неиспользованного Потребителем, возврату не подлежит.

7.5. В соответствии с Федеральным законом №214-ФЗ от 29.07.2017 г. «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры», Потребитель при заезде в Гостиницу вносит оплату за курортный сбор по установленному тарифу.

7.6. Почасовая оплата проживания в Гостинице не предусмотрена.

8. Возврат денежных средств

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

8.2. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте Исполнителю, Потребитель заполняет заявление на возврат с указанием подтвержденной Гостиницей суммы к возврату, паспортных данных (реквизитов иного документа, удостоверяющего личность Гостя), и оригиналом чека, у администратора по приему и размещению Гостей.

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

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

8.5. В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

8.6. Для возврата денежных средств, оплаченных Потребителем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный

счет или зачислением на личный счет через сайт www.krasnayapolyanaresort.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 (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 дней на указанные Потребителем реквизиты.

8.7. 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. 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.

9.2. Размещение в номере Гостиницы детей старше 6 лет, но младше 12 лет определяется прейскурантом, утвержденным Исполнителем, или условиями отдельного договора.

9.3. Размещение в номере Гостиницы несовершеннолетних детей старше 12 лет осуществляется за полную стоимость, согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту, если иное не определено отдельным договором.

9.4. Дополнительная кровать для размещения детей в номере Гостиницы предоставляется по запросу Потребителя. Стоимость предоставления дополнительной кровати определяется прейскурантом, утвержденным Исполнителем, или условиями отдельного договора.

9.5. Несовершеннолетние лица размещаются в Гостинице исключительно с родителями или лицами, их заменяющими (опекуны и прочие). Размещение в Гостинице лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, без сопровождения родителей или лиц, их заменяющих (опекунов и прочие), возможно только с письменного согласия одного из родителя или лица, его замещающего (опекуна, попечителя, и пр.), на основании документов, удостоверяющих личность несовершеннолетних лиц.

9.6. В Гостинице 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 настоящих Правил проживания, 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.

9.7. 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.

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

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

9.9. В случае нарушения Потребителем п.п. 9.5.-9.8. Правил проживания, администрация Гостиницы не несет ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

9.10. Гости несут ответственность за жизнь, здоровье и действия несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ними в номере. Гости обязаны не оставлять детей без присмотра.

10. Порядок проживания в Гостинице

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

10.1.1. 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 в номерах, балконах, точках питания, общественных зонах, а также иных помещениях Гостиницы;

10.1.2. оставлять посторонних в номере Гостиницы в свое отсутствие;

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

10.1.4. 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.);

10.1.5. находиться в общественных зонах Гостиницы обнаженным, в нижнем белье, с обнаженным торсом;

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

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

10.1.8. самовольно перевешивать, перемещать или использовать не по назначению электроприборы, находящиеся в номерах и общественных зонах Гостиницы;

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

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

10.1.11. хранить в номере Гостиницы громоздкие вещи (за исключением чемоданов) – в том числе - ящики, коробки размером более 50х50х50), затрудняющие уборку;

10.1.12. употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в точках питания и общественных зонах Гостиницы;

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

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

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

10.1.16. осуществлять фото/видеосъемку без разрешения Исполнителя в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещения, закрытых для общего доступа. Профессиональная 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 Гостиницы, конференц-залах, залах ресторана;

10.1.17. Стирать верхнюю одежду в номерах Гостиницы.

10.2. В случае несоблюдения Потребителем п. 10.1. настоящих Правил, Исполнитель вправе прекратить оказание Гостиничных услуг Потребителю в одностороннем порядке.

10.3. Потребитель обязан:

10.3.1. соблюдать настоящие Правила.

10.3.2. соблюдать Правила пожарной безопасности на территории Гостиницы и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.

10.3.3. оплачивать Гостиничные услуги в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

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

10.3.5. соблюдать тишину в ночное время - с 23:00 часов до 07:00 часов;

10.3.6. закрывать водопроводные краны по окончании использования, уходя из номера - закрывать окна, выключать телевизор и осветительные приборы, закрывать комнату;

10.3.7. соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников Гостиницы и других Гостей;

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

10.3.9. незамедлительно сообщать администрации Гостиницы о пропаже/утере электронного карты-ключа от номера;

10.3.10. незамедлительно сообщать администрации Гостиницы об обнаружении бесхозных вещей;

10.3.11. бережно относиться к имуществу Гостиницы. В случае повреждения или утраты имущества Гостиницы Гостем или посетителем (Потребителем), возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно прейскуранту на утрату и порчу имущества Гостиницы;

10.3.12. принимать посетителей в номере Гостиницы с 07:00 часов до 23:00 часов. В случае задержки посетителя в номере Гостя после 23:00 или приглашения в Гостиницу зарегистрированным Гостем посетителя в ночное время (с 23:00 часов до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Гостя по документу, удостоверяющему личность посетителя. В случае отказа посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, Гостиница вправе отказать Гостю в подселении. За такое подселение взимается плата согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту и действующему на дату подселения тарифу.

10.3.13. при выезде произвести полную оплату оказанных Исполнителем Гостиничных услуг.

10.3.14. При заселении в номер Гостиницы, Гость обязан осмотреть и незамедлительно сообщить (письменно либо воспользовавшись телефоном в номере) Администрации Гостиницы о выявленных повреждениях имущества, оборудования, элементов интерьера номера, а также загрязнениях стен и напольного покрытия. В случае не уведомления Администрации Гостиницы об имеющихся при заселении повреждениях, Гость несет ответственность за повреждения номера, обнаруженные в номере во время его проживания или после выселения Гостя из номера и до заезда в номер следующего Гостя.

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

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. 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.

10.7. 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.

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

11. Размещение Гостя в номере Гостиницы с домашними животными

11.1. 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 весом до 15 кг. и кошек до 10 кг. Оплата за размещение в номере Гостиницы с животным производится в соответствии с прейскурантом, утвержденным Исполнителем.

11.2. В Гостинице разрешено бесплатное размещение собак-поводырей весом до 15 кг., сопровождающих Гостей с ограниченными возможностями.
11.3. Разрешено нахождение на территории Гостиницы животных весом до 15 кг. специальных полицейских подразделений (охранные собаки, собаки-нюхачи и др.).

11.3. Потребители, прибывшие в Гостиницу с домашними животными, при заселении должны предъявить справку, выданную ветеринарным врачом с отметкой обо всех обязательных прививках или ветеринарный паспорт установленного образца с наличием отметок обо всех обязательных прививках соответствующего домашнего животного.

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

11.5. Потребитель, проживающий с домашним животным, берет на себя обязательство по соблюдению санитарно-гигиенического режима в номере и на всей территории Гостиницы:

• Потребитель обязан привезти с собой специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного.

• Выгул домашних животных на территории Гостиницы и на газонах – строго запрещен.

• Для кормления домашних животных Потребитель обязан привезти с собой специальную посуду.

• Для туалета домашних животных Гость обязан привезти с собой специальный лоток.

• Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Исполнителю строго запрещается.

• При отсутствии специальной клетки для домашнего животного, запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в Гостиничном номере и на всей территории Гостиницы.

• Запрещается брать с собой домашних животных в ресторан и другие общественные зоны Гостиницы.

• Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Исполнителю.

11.6. Исполнитель вправе отказать в предоставлении услуг по размещению в Гостинице с домашним животным или расторгнуть договор с Потребителем, проживающим с домашним животным в случае:

- нарушения правил настоящей статьи;
- агрессивного, шумного, неадекватного поведения домашнего животного.

12. Права и ответственность Исполнителя

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

12.2. 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 Камеру хранения.

12.3. Все вещи, за исключением скоропортящихся продуктов, забытые Потребителем в номере, передаются на 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.

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

12.5. 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.

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

12.7. Гости несут ответственность за жизнь, здоровье и действия несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ними в номере, Гости обязаны не оставлять детей без присмотра.

12.8. При выявлении (установлении) фактов нарушения общественного порядка Гостями на территории Гостиницы, в частности, распитие спиртных напитков в общественных местах, совершение действий, нарушающих тишину и покой Потребителей гостиничных услуг с 23:00 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

13. Порядок разрешения споров

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

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

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

13.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Исполнителя и Потребители руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.