

НЕПУБЛИЧНОЕ АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО «КРАСНАЯ
ПОЛЯНА»

(НАО «КРАСНАЯ ПОЛЯНА»)

354000, Россия, Краснодарский край, г.Сочи, ул.Северная, д.14А, Тел.факс (8622) 64-93-18

П Р И К А З № _____ /И

« ____ » _____ 2018 г.

г. Сочи

Об утверждении “Правил проживания в Гостинице “Сочи Марриотт Красная Поляна”.

С целью регулирования отношений по обеспечению размещения и временного пребывания физических лиц (индивидуальных гостей) в Гостинице “Сочи Марриотт Красная Поляна”

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Признать утратившим силу приказ № 20/И от 8 июля 2016 г. “Правила проживания в отеле “Сочи Марриотт Красная Поляна””
2. Утвердить и ввести в действие с 1 октября 2018 года “Правила проживания в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» Приложение №1
3. Начальнику Службы приема и размещения гостей Гостиницы Марриотт Юдахину Роману Алексеевичу организовать ознакомление с настоящим приказом сотрудников Службы приёма и размещения в срок до 31.10.2018 года
4. Начальнику Службы приема и размещения гостей Гостиницы Марриотт Юдахину Роману Алексеевичу организовать ознакомление с настоящим приказом вновь принимаемых сотрудников
5. Обеспечить свободный доступ гостям Гостиницы “Сочи Марриотт Красная Поляна” к “Правилам проживания в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» посредством размещения в Уголке потребителя
6. Ответственным лицом за исполнение настоящего Приказа назначить Начальника Службы приема и размещения гостей Гостиницы Марриотт Юдахина Романа Алексеевича
7. Контроль исполнения настоящего Приказа оставляю за собой.

Заместитель Регионального генерального менеджера
(доверенность №97 от 23.07.2018 г.)



Н.А.Куликова

Правила проживания в гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна»

Содержание

1. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ.....	3
2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.....	5
3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ГОСТИНИЦЕЙ «СОЧИ МАРРИОТТ КРАСНАЯ ПОЛЯНА».....	5
4. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ	7
5. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «СОЧИ МАРРИОТТ КРАСНАЯ ПОЛЯНА» ВНЕ ОЧЕРЕДИ.....	8
6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ.....	8
7. В ГОСТИНИЦЕ «СОЧИ МАРРИОТТ КРАСНАЯ ПОЛЯНА» ЗАПРЕЩАЕТСЯ.....	9
8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ «СОЧИ МАРРИОТТ КРАСНАЯ ПОЛЯНА».....	10
9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ.....	13

1. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ

Режим работы Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» - круглосуточно.

При поселении Гость обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность. Документами, удостоверяющими личность граждан на территории Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета (п. 19 Постановления Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. N 1085 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.
- 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;
- 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;
- Удостоверение личности военнослужащего Российской Федерации (ранее выдаваемый документ «Удостоверение личности офицера» с 01.01.2005 г. именуется «Удостоверение личности военнослужащего»).

Судьи, сотрудники органов внутренних дел, Федеральной Службы Безопасности Российской Федерации, Федеральной пограничной службы Российской Федерации, прокуратуры, органов юстиции, таможи, налоговой полиции, внешней разведки, Федерального агентства правительственной связи и информации при президенте Российской Федерации, военнослужащие Вооруженных Сил Российской Федерации и других войск, находящиеся в командировке, регистрируются в гостиницах по служебному и командировочному удостоверениям с указанием фамилии, имени, отчества и данных служебного удостоверения. (Приложение 1 к Приказу Министерства Внутренних Дел Российской Федерации от 23 октября 1995г. № 393).

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.

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.

- 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.

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.

По документам, подтверждающим статус человека, его принадлежность к той или иной структуре или социальной группе поселять в Гостиницу «Сочи Марриотт Красная Поляна» нельзя.

Несовершеннолетние лица размещаются в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и прочие).

В Гостинице «Сочи Марриотт 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 «Сочи Марриотт Красная Поляна», администрация Гостиницы «Сочи Марриотт 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.

В Гостинице «Сочи Марриотт 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.

В Гостинице «Сочи Марриотт 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 нотариально заверенного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- С письменного нотариально заверенного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Гостинице «Сочи Марриотт 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.

При заезде гость вносит 100% оплату за весь период проживания в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» а также, согласно Федеральному закону от 29.07.2017 № 214-ФЗ «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», вносит оплату за Курортный сбор в размере 10 рублей за одного гражданина за одни сутки пребывания.

При поселении Гость в качестве гарантии оплаты дополнительных предоставленных услуг, а именно: за пользование минибаром и телефоном вносит депозит в размере 10 000 (десять 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

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

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.

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.

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.

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 «СОЧИ МАРРИОТТ КРАСНАЯ ПОЛЯНА»

Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей «Сочи Марриотт Красная Поляна», осуществляется по ценам, установленным Прејскурантом, утвержденным Региональным генеральным менеджером Дирекции по управлению гостиницами «Интерстейт» НАО «Красная поляна» либо лицом, уполномоченным на то доверенностью или приказом.

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

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.

Время поселения в Гостиницу «Сочи Марриотт Красная Поляна» (check in time / время заезда) – 14:00 часов. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна» предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.

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

- Внесение депозита (наличным или безналичным путем);
- Предоставлением информации о своей банковской карте.

Гарантированный ранний заезд с 00:00 часов до 14:00 часов оплачивается в размере 50% стоимости от открытого тарифа на дату заезда. При этом завтрак в день заезда не включается.

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

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

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

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.

Негарантированные бронирования аннулируются после 18:00 часов дня заезда.

При необходимости продления проживания в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» срок проживания может быть продлен по открытому тарифу.

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

Детям до 6 лет без предоставления дополнительного спального места в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» предоставляется бесплатное проживание.

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

Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна» предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- Вызов скорой помощи;
- Посещение медицинского кабинета;
- Доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- Побудка к определенному времени;
- Вызов такси;
- Беспроводной интернет;
- Парковка;
- Информация о расписании поездов и самолетов;
- Посещение русской бани, финской сауны, хамама, закрытого и открытого бассейна спа-комплекса «Соул Спа».

При выезде из Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородные и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Гостиницы «Сочи Марриотт 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.

Почасовая оплата проживания в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» не предусмотрена.

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

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).

Оплата услуг Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» по банковской карте может быть произведена:

- Держателем карты за услуги Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» оказанные лично ему;

- Держателем карты за услуги Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» оказанные третьему лицу; держателю карты предоставляется ссылка на оплату услуг гостиницы через интернет экваиринг.

4. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

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 «Сочи Марриотт Красная Поляна» возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;
- При гарантированном бронировании, Гостиница «Сочи Марриотт 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 «Сочи Марриотт Красная Поляна», возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

При оплате Гостем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги питания (завтрак «Шведский стол» - до 07:00 часов, обед – до 14:00 часов, ужин – до 19:00 часов).

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» через системы онлайн бронирования и при бронировании по телефону по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать сроки проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги, не производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством онлайн бронирования.

По правилам Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна».

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна», а также пополнением личного счета через платежные терминалы, Гость должен обратиться к администратору по приёму и размещению гостей с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта.

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

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

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.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный счет или зачислением на личный счет через сайт www.marriott.com.ru, Гость должен обратиться к портье 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.

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 «СОЧИ МАРРИОТТ КРАСНАЯ ПОЛЯНА» ВНЕ ОЧЕРЕДИ

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена славы;
- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

Гости и посетители вправе:

- Пользоваться всеми оплаченными услугами Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна»;
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы «Сочи Марриотт 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.

Гости и посетители обязаны:

- Соблюдать правила проживания и предоставления услуг;
- Уважать права другихGuestов и посетителей Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна».
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна»;
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» и регламент их работы;
- Оплачивать оказанные им услуги Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;
- Беречь имущество Гостиницы «Сочи Марриотт 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 «Сочи Марриотт Красная Поляна». В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна», ответственность в полном объеме возлагается на Гостя;
- Соблюдать правила пожарной безопасности на территории Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья;

- Закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания или покидать территорию по окончании срока действия абонемента дневного посещения, при выезде сдать ключ от номера и браслет портье Службы приема и размещения;
- Соблюдать установленный в Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна» «режим тишины» с 23:00 часов до 07:00 часов;
- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

7. В ГОСТИНИЦЕ «СОЧИ МАРРИОТТ КРАСНАЯ ПОЛЯНА» ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку для использования в коммерческих целях без письменного разрешения Регионального генерального менеджера Дирекции по управлению гостиницами «Интерстейт» 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 «Сочи Марриотт Красная Поляна», конференц-залах, залах ресторана.
- Передавать третьим лицам ключ от номера / браслет и карту 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 «Сочи Марриотт 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-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна», в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Гостиницы «Сочи Марриотт 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 13000 (тринадцать тысяч) 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 «Сочи Марриотт 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 «Сочи Марриотт Красная Поляна» посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки.
- При приобретении услуги «Шведский стол», употребление продуктов и напитков, представленных на линии раздачи, разрешено только на территории зала, в котором оказывается услуга «Шведский стол».
- Приносить и употреблять на территории зала продукты и напитки, не входящие в ассортимент оказываемой услуги «Шведский стол».
- Выносить продукты и напитки, представленные на линии раздачи, из зала, в котором оказывается услуга «Шведский стол».

- Нахождение гостей на территории зала, в котором оказывается услуга «Шведский стол», 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 «Сочи Марриотт Красная Поляна».
- Умышленно загрязнять территорию Гостиницы «Сочи Марриотт 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 «Сочи Марриотт 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 «Сочи Марриотт Красная Поляна» и на его территории с составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.
- Гостиница «Сочи Марриотт 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 «Сочи Марриотт 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 «Сочи Марриотт Красная Поляна».

8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ «СОЧИ МАРРИОТТ КРАСНАЯ ПОЛЯНА»

Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна» обязана:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям и посетителям услуги.
- ИнформироватьGuestов и посетителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна», форме и порядке их оплаты, размещая информацию в номере в «Папке гостя».
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна».
- Своевременно реагировать на просьбы Guestов, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы «Сочи Марриотт 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).
- Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна», в случае судебной доказанности виновности Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна», отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Guestов, внесенных в Гостиницу «Сочи Марриотт Красная Поляна», за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).
- Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна» отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя или посетителя при условии,

если они были приняты Гостиницей «Сочи Марриотт Красная Поляна» на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей «Сочи Марриотт Красная Поляна» индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Гостя или в ином помещении Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна». Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна» освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа в случае, если гость оставил открытым данный сейф или передал данные по открытию сейфа третьим лицам.

- Гость или посетитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна». В противном случае Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна» освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.
- Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна» отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» и вреда здоровью Гостя или посетителя Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна».
- Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна» информирует Гостей и посетителей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы «Сочи Марриотт 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 «Сочи Марриотт Красная Поляна».
- Соблюдать установленный Федеральный закон от 30.03.1999 N 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» уровень шума при закрытых окнах с 07:00 часов до 23:00 часов до 40 дБ, а с 23:00 часов до 07:00 часов до 30 дБ.

Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна» вправе:

- Сотрудники Гостиницы «Сочи Марриотт 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 Гостем настоящих правил.
- В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице «Сочи Марриотт 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 «Сочи Марриотт Красная Поляна» и сделав опись имущества Гостя.
- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна», производить запись телефонных разговоров.
- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна» имеет право создать комиссию из представителей Службы по приему и размещению гостей и Отдела по контролю Гостиницы «Сочи Марриотт 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 «Сочи Марриотт Красная Поляна» понесенные им расходы.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

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

Гостиница «Сочи Марриотт 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 «Сочи Марриотт Красная Поляна», причинения гостем материального ущерба Гостинице «Сочи Марриотт Красная Поляна».

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.

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.

В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице «Сочи Марриотт 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 «Сочи Марриотт 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.

Порядок и правила хранения и получения имущества у Хозяйственного отдела, утвержден Региональным генеральным менеджером Дирекции по управлению гостиницами «Интерстейт» НАО «Красная поляна» и находится в «Службе приема и размещения гостей».

Гостиница «Сочи Марриотт 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.

Администрация Гостиницы «Сочи Марриотт Красная Поляна» не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в «Службе приема и размещения».

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

В случае обнаружения забытых вещей Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна» немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна» хранит забытые Гостем в Гостинице «Сочи Марриотт 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».

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

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница «Сочи Марриотт Красная Поляна» руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

Разработано:
Заместитель Регионального Генерального Менеджера
Дирекции по управлению гостиницами «Интерстейт»
НАО «Красная поляна»



Куликова Н.А.