

MERCURE

HOTEL

УТВЕРЖДАЮ

Шигаева Н.О.

Управляющий делами группы отелей

ООО «Юниверсити Плаза»

26.06.2023г.

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «МЕРКЮР СОЧИ ЦЕНТР»

- Время заезда 15:00
- Заезд в отель до стандартного времени заезда может быть осуществлен за дополнительную плату при наличии чистых и свободных номеров. Сумма к оплате за ранний заезд составляет 50% от тарифа за день. Кроме того, гость может оформить гарантированный ранний заезд, забронировав номер с дня, предшествующего дню заезда и оплатив эту ночь в размере 100%.
- Расчетный час в гостинице – 12:00, за выезд после 12:00 взимается дополнительная оплата. Стоимость позднего выезда до 18:00 составляет 50% от тарифа за ночь проживания и 100% после 18:00.
- Ранний заезд и поздний выезд возможен при наличии свободных номеров. Кроме того, гость может оформить гарантированный поздний выезд, оплатив дополнительную ночь в размере 100%.
- Если Вы желаете продлить проживание, пожалуйста, предупредите Отдел приема и размещения (кнопка Reception на телефоне, или 005) до 10 утра даты выезда.
- Возможность негарантированного позднего выезда может быть подтверждена только в день выезда.
- Гость не может передавать свой номер в пользование другому лицу, даже если проживание оплачено.
- Лица, не зарегистрированные в гостинице могут находиться в номере с 07:00 до 23:00. После 23:00 данным лицам необходимо пройти процедуру регистрации в отеле и внести доплату за каждого дополнительного гостя в номере.
- Ночное время в гостинице начинается в 23:00 и заканчивается в 07:00 следующего дня. В это время мы убедительно просим Вас с особым уважением отнестись к покою и комфорту других гостей отеля
- Завтраки для ребенка до 6 лет предоставляются бесплатно, доплата за завтрак для ребенка от 7 до 12 лет включительно составляет 800 рублей в сутки, доплата за завтраки гостей от 13 лет составляет 1600 рублей в сутки. При покупке завтрака на стойке приема и размещения или в ресторане отеля стоимость для ребенка от 7 до 12 лет включительно составляет 900 рублей в сутки, для гостей от 13 лет - 1800 рублей в сутки. Кроватька для детей до 3 лет предоставляется бесплатно в номер любой категории при наличии.

MERCURE

HOTEL

- Дополнительная кровать предоставляется в номера за дополнительную плату 1100 руб. в сутки.
- Заселение в отель несовершеннолетних лиц осуществляется на основании документов, находящихся вместе с ними родителей или сопровождающих лиц, при условии предоставления такими сопровождающими лицами согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств рождения или внутренних паспортов этих несовершеннолетних.
- В отеле возможно размещение с животными, а именно с собаками весом до 30 кг не более 40 см в холке. Отель оставляет за собой право определять возможно ли проживание домашнего животного в номере. Стоимость проживания с собакой составит 1000 рублей в сутки, либо единовременную оплату 5000 руб. при проживании более пяти ночей. Нахождение с животными в ресторане, FIT and SPA Lounge, на территории бассейна запрещено (исключение – собаки-поводыри).
- Уборка номера производится с 09:00 до 18:00. В день заезда и выезда уборка не производится. Если у Вас есть предпочтения по времени уборки, пожалуйста, сообщите об этом в Отдел приема и размещения.
- Смена полотенец производится ежедневно.
- Смена постельного белья производится один раз в три дня.
- Пополнение банных принадлежностей, полотенец, воды и набора для приготовления чая и кофе осуществляется раз в сутки. Дополнительное пополнение производится платно согласно установленному прейскуранту.
- В целях безопасности, покидая номер, просим Вас дополнительно убедиться, что дверь номера закрыта надлежащим образом.
- В каждом номере имеется индивидуальный сейф. Отель не несет ответственности за сохранность вещей гостей. Гости могут воспользоваться индивидуальными депозитными ячейками, расположенными в службе приема и размещения.
- Малоценные находки (шампуни, гели для душа, принадлежности для бритья и другие предметы личной гигиены, принадлежности для пляжа, купальники, плавательные трусы, резиновая обувь для пляжа, детские игрушки, книги и т.п.) не менее 6ти месяцев, ценные вещи – не менее 6ти месяцев, а в некоторых случаях – срок определяется персонально Генеральным Управляющим.
- Гость несет материальную ответственность за ущерб, который он, его посетители или питомцы, с которыми гость проживает, нанесли конструкциям, мебели, оборудованию, оснащению, предметам интерьера или декора отеля. Стоимость ущерба для оплаты гостем оценивается на основании утвержденного прейскуранта.
- В связи со вступлением в силу Федерального закона Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курение на территории гостиничного комплекса категорически запрещено. В случае фиксирования представителем отеля факта курения в номере, отель вправе выставить счет гостю за дополнительную генеральную уборку номера согласно прейскуранту, утвержденному в отеле.
- Посетителю отеля может быть отказано в размещении в случае, если он грубо нарушил правила гостиницы, если он находится в алкогольном или

MERCURE

HOTEL

наркотическом опьянении, нанес урон имуществу отеля или других гостей, а также нарушал покой гостей Отеля.

ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ ОТЕЛЯ

Бронирование для индивидуальных гостей считается гарантированным, если оно было предоплачено наличным или безналичным путем.

Индивидуальное бронирование предусматривает специальные условия, согласно которых отмена гарантированного бронирования может быть осуществлена не позднее 18:00 дня, предшествующего дню прибытия без предъявления каких-либо штрафных санкций со стороны отеля.

Индивидуальные бронирования, сделанные по телефону и электронной почте, не могут расцениваться как гарантированные.

Для бронирований на официальных сайтах компании Аккор (All.accor.com, Mercure.com) полученная электронная форма бронирования с указанием данных банковской карты гостя может являться гарантией бронирования при условии успешной блокировки с карты гостя суммы в размере первых суток проживания. В случае незаезда гостя эта блокировка используется для оплаты штрафных санкций за незаезд.

В случае, когда бронирование оформляется через внутреннюю систему бронирования, и компания/турагентство гарантирует размещение гостя платежной картой, Разрешение на оплату по Платежной карте должно быть отправлено (наряду с подтверждением о бронировании) компании/ турагентству для заполнения. Если данная форма не была прислана заполненной в отель, бронирование является негарантированным.

Индивидуальное бронирование для гостей должно быть гарантировано после 18.00 дня, предшествующего дню прибытия, посредством оплаты первых суток проживания или депозита.

Бронирование в "последнюю минуту" должно быть оплачено на 100% посредством платежной карты или банковского перевода. В исключительных случаях решение о невзимании 100% предоплаты принимает Генеральный управляющий отеля.

В случае, если Клиент отказывается от предоставления гарантии оплаты бронирования, такое бронирование считается негарантированным и может быть отменено в 18:00 часов дня, предшествующего дню заезда.

ПРАВИЛА ЗАСЕЛЕНИЯ

Заселение в отель Pullman Сочи Центр происходит в соответствии с

1. Постановлением Правительства РФ от 18.10.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021)

"Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации":

Договор заключается при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

MERCURE

HOTEL

- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства.

2. Постановлением от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации: документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации» (далее именуются - документы, удостоверяющие личность), необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

- а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - в) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
 - г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.
- (п. 5 в ред. Постановления Правительства РФ от 14.08.2002 N 599)
Инвалиды I и II групп, а также ветераны ВОВ обслуживаются вне очереди.

MERCURE

HOTEL

ОБЩАЯ ИНФОРМАЦИЯ

Лобби:

- На первом этаже нашего отеля расположена комната для хранения багажа, сейфовые ячейки, бизнес-уголок.

В номере:

- Индивидуальный температурный контроль
- Мини-бар (в номерах категории Представительский, Привилегия и Люкс безалкогольные напитки предоставляются комплементарно по запросу)
- Набор для приготовления чая/кофе
- Сейф
- Тапочки
- Набор косметики
- Халаты, зубные наборы
- Бритвенный набор, расширенный косметический набор (расчёска, мочалка) предоставляются в номерах категории Представительский, Привилегия и Люкс.

В номерах категории Стандарт с видом на город и Стандарт с видом на море вышеобозначенные принадлежности предоставляются бесплатно по запросу.

Wi-Fi:

- Пользование Wi-Fi на территории отеля бесплатное.
- Доступ в сеть на всей территории отеля возможен при соблюдении правил авторизации. Идентификация пользователей Wi-Fi по паспортным данным или номеру телефона в общественных местах обязательна по закону (97-ФЗ от 05.10.2014 года, ПП № 758 от 31 июля 2014 г., № 801 от 12 августа 2014 г.)
- Для доступа к сети Wi-Fi в номере Вам необходимо подключиться к сети Pullman&Mercure.
- Для начала пользования интернетом откройте интернет-браузер на Вашем устройстве и перейдите на любую страницу.
- Далее необходимо пройти идентификацию, введя номер Вашего телефона в возникшее на экране поле, приняв условия предоставления услуги и нажав «login»
- Далее нажимаете «Позвонить»
- Вы услышите голос автоинформатора, который оповестит о том, что авторизация прошла успешно.
- Также после ввода номера телефона можно выбрать смс-идентификацию.

Побудка:

- Запрограммируйте будильник в номере с помощью Яндекс Станции Алиса, или нажав кнопку «Будильник» на стационарном телефоне.

MERCURE

HOTEL

Напряжение в сети:

- Напряжение в сети 220V. Переходники и адаптеры есть в наличии на стойке Отдела приема и размещения

Услуги прачечной:

- Чтобы воспользоваться услугами прачечной, передайте на стойку приема и размещения Ваш заказ. Предварительно заполните квитанцию-заявку, которую Вы найдете в шкафу в номере. Готовый заказ Вы сможете забрать на стойке приема и размещения.
- Также по запросу мы будем рады предоставить утюг и гладильную доску. Обращаем Ваше внимание, что в номерах категории Представительский, Привилегия и Люкс гладильная доска и утюг находятся в номере, кроме номеров «Handicapped»

Завтрак:

- Завтрак проходит в ресторане «Кружева» на втором этаже отеля ежедневно с 07:00 до 11:00.

Ресторан:

- В ресторане и террасе «Sel Marin» (первый этаж, отель Pullman) вы можете насладиться прекрасным завтраком по меню с 08:00 до 12:00, а также блюдами современной средиземноморской кухни с 12:00 до 22:30
- Посещение ресторана с домашними животными запрещено.

Лобби-бар:

- Находится на первом этаже и работает ежедневно с 11:00 до 23:00

Обслуживание в номерах:

- Обслуживание в номерах по специальному меню доступно круглосуточно при использовании QR-кода (представлен в номере).

Открытый бассейн:

- Работает в период летнего сезона.
- Предоставляется бесплатно для гостей, проживающих в категориях Привилегия и Люкс.
- Предоставляется только гостям, проживающим в отеле.
- При проживании в других категориях номеров стоимость посещения бассейна составит 2000 рублей с человека в день.
- Посещение бассейна с домашними животными запрещено.
- На территорию бассейна приносить свою напитки и еду запрещено.
- Нахождение детей в возрасте до 16 лет на территории открытого бассейна возможно только в сопровождении взрослых

MERCURE

HOTEL

Пляж:

- Работает в период летнего сезона
- Посещение предоставляется всем гостям отеля.

СПА комплекс:

- Работает с 06:30 до 22:30 на 16 этаже гостиницы Pullman, вход из центрального холла нашего комплекса. Посещение тренажерного зала, сауны и хаммама включены в стоимость проживания. Посещение закрытого бассейна не включено в перечень услуг для гостей отеля Mercure, предоставляется за отдельную оплату (1500 руб/с человека/в день).
- В СПА комплексе с 20:00 до 22:30 действуют «взрослые часы» - посещение детей до 12 лет ограничено, дети с 12 лет могут посещать СПА комплекс в сопровождении взрослого.

Консьерж

- Организация тура или экскурсии, заказ билетов, онлайн регистрация на рейс – все это Вы можете получить, позвонив по номеру 000. Так же Вы можете обратиться на стойку консьержей на первом этаже отеля Пуллман. Стойка консьержей работает с 09:00 до 20:00.

Услуги трансфера

- Доступны круглосуточно. Для заказа трансфера обратитесь на стойку приема и размещения.

Парковка

- Подземная парковка для проживающих гостей отеля работает круглосуточно и для гостей отеля предоставляется без дополнительной оплаты. Оставляя автомобиль на парковке, убедитесь, что он аккуратно припаркован и не мешает проезду. Отель не несет ответственность за сохранность транспортных средств и ценностей, оставленных в автомобиле.

MERCURE

HOTEL

РЕКОМЕНДАЦИИ ПО ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

В целях Вашей безопасности во время проживания в отеле просим Вас соблюдать следующие правила:

- Не пользоваться открытым огнем и нагревательными приборами помимо уже установленных в номерах
- Не курить в некурящих номерах
- Не пользоваться неисправными электроприборами
- Запрещается пользоваться электронагревательными приборами (в том числе, обогревателями) в ванных комнатах отеля
- Не оставлять без присмотра включенные электроприборы
- Не пользоваться легковоспламеняющимися жидкостями
- Не совершать действия, которые могут привести к пожару
- Постоянно следить за соблюдением детьми мер пожарной безопасности

При заселении в номер обратите внимание на:

- План эвакуации (на внутренней стороне двери)
- План действий на случай пожара/возгорания
- Расположение эвакуационных выходов и лестниц

ПРАВИЛА ДЕЙСТВИЙ ПРИ ПОЖАРЕ

Если в Вашем номере произошло возгорание:

- Сообщите о возгорании в Отдел приема и размещения по телефону 5184, 5183, 5186.

Если Вы не можете потушить огонь самостоятельно, то:

- Покиньте номер, плотно закрыв за собой дверь, и следуйте к ближайшему эвакуационному выходу согласно указателям

Если Вы услышали сигнал пожарной тревоги:

ЕСЛИ ПРОХОД НЕ ЗАДЫМЛЕН:

- Покиньте номер, плотно закрыв за собой дверь, и следуйте к ближайшему пожарному выходу согласно указателям

ЕСЛИ ВЫ НЕ МОЖЕТЕ ПРОЙТИ ПО КОРИДОРУ ИЛИ СПУСТИТЬСЯ ВНИЗ ПО ЛЕСТНИЦЕ ИЗ-ЗА ЗАДЫМЛЕНИЯ:

- Оставайтесь в своем номере
- Сообщите в Отдел приема и размещения о невозможности покинуть помещение по телефону 5184, 5183, 5186
- Расположитесь так, чтобы Вас было видно в окне, и ожидайте пожарных

MERCURE

HOTEL

С помощью скрученных влажных полотенец или других подручных средств заткните щели в дверном проеме Вашего номера, чтобы ограничить доступ дыма на длительное время.

ДЛЯ ЛЮДЕЙ С ОГРАНИЧЕННЫМИ ВОЗМОЖНОСТЯМИ:

ЕСЛИ ПРОХОД НЕ ЗАДЫМЛЕН:

- Покиньте номер и следуйте к безопасной зоне гостевого лифтового холла на Вашем этаже
- Нажмите кнопку экстренной связи вызова диспетчера и сообщите о своем местоположении

ЕСЛИ ВЫ НЕ МОЖЕТЕ ПРОЙТИ ПО КОРИДОРУ ИЗ-ЗА ЗАДЫМЛЕНИЯ:

- Оставайтесь в своем номере
- Нажмите на тревожную кнопку рядом с изголовьем кровати для сигнала о нахождении в помещении и невозможности покинуть его.

Пользование лифтами строго запрещено.