

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ  
«НОВОТЕЛЬ РЕЗОРТ И СПА КРАСНАЯ ПОЛЯНА СОЧИ»  
2024-2025 гг.**

**СОДЕРЖАНИЕ**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.....	3
2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ.....	4
3. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ.....	5
4. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА/ВЫЕЗДА ИЗ ГОСТИНИЦЫ.....	8
5. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.....	10
6. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ.....	12
7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ.....	12
8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ.....	14
9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.....	15
10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ.....	17

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила проживания в гостинице «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» (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 «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи».

Гостиница «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» 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 «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи», расположенная по адресу: Российская Федерация, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, ул. Горная, д.11, 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. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ**

2.1. Бронирование номеров в Гостинице осуществляется Потребителем в любой форме, в том числе путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

2.2. 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, адрес электронной почты).

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

2.4. 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.

2.5. Бронирование делится на:

Негарантированное бронирование – вид бронирования, 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.

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

бронирования Исполнителем. Статус гарантированного бронирования означает резервирование начала использования Гостиничных услуг Потребителем после 15:00 часов планируемого дня заезда (если не забронирован ранний заезд), но до 12:00 часов дня, следующего за планируемым днем заезда.

#### 2.6. Отмена бронирования

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

2.6.2. 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.

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

### 3. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ

3.1. При поселении Гость обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность. Документами, удостоверяющими личность граждан на территории Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета (п. 18 Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации") являются:

- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- Паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

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

- Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

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

- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленного федеральным законом или признанный в соответствии с

международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

3.2.1. Для лиц без гражданства (ЛБГ) документами, удостоверяющими личность, являются:

- Разрешение на временное проживание в Российской Федерации;
- Вид на жительство в Российской Федерации;
- Документ, выданный иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

3.2.2. Для беженцев документами, удостоверяющими личность, являются:

- Свидетельство о рассмотрении ходатайства о признании лица беженцем, выданное дипломатическим или консульским учреждением Российской Федерации либо постом иммиграционного контроля или территориальным органом федеральной исполнительной власти по миграционной службе;
- Удостоверение беженца.

3.2.3. Для переселенцев (вынужденных переселенцев) документами, удостоверяющими личность, являются:

- Свидетельство о регистрации ходатайства о признании лица вынужденным переселенцем, выданное территориальным органом федеральной исполнительной власти по миграционной службе;
- Удостоверение вынужденного переселенца.

3.3. Несовершеннолетние лица размещаются в Гостинице «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» исключительно в соответствии со следующими правилами:

3.3.3. 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.

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

3.4. Гостиница имеет право отказать Гостю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

3.5. 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.

**3.6. По документам, подтверждающим статус человека, его принадлежность к той или иной структуре или социальной группе **поселять в Гостиницу «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» запрещено.****

3.7. При заезде гость вносит 100% оплату за весь период проживания в Гостинице «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи », а также, согласно Федеральному закону №214-ФЗ от 29.07.2017 года «О проведении эксперимента по развитию курортной инфраструктуры в Республике Крым, Алтайском крае, Краснодарском крае и Ставропольском крае», вносит оплату за Курортный сбор.

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

3.9. Лица, поселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Указанные лица, предоставляя Гостинице свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Гостинице персональные данные гостей необходимы в целях надлежащего оказания гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учёта, то гость, поселяющийся в Гостиницу, подписывая Регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Гостинице право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия гостя осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства/регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность гостя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе. Персональные данные лиц, поселяющихся в Гостиницу, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Гостиницей. Гостиница вправе осуществлять обработку персональных данных гостей, в течение пяти лет с даты заключения договора на предоставление гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Гостиницей, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных). К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Гостиницу, относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

3.10. В Гостинице «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» 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 «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи», администрация Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» 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.

#### **4. ПРАВИЛА ЗАЕЗДА/ВЫЕЗДА ИЗ ГОСТИНИЦЫ**

4.1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи», осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Управляющим отелем «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» НАО «Красная поляна» либо лицом, уполномоченным на то доверенностью или приказом.

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

4.3. При предварительном бронировании расчетным часом (время выезда) всегда является 12:00 часов и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки.

4.4. Время поселения в Гостиницу «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» (время заезда) – 15:00 часов. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени Гостиница «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.

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

– Внесение депозита (наличным или безналичным путем);

– Предоставлением информации о своей банковской карте.

4.6. Ранний заезд оплачивается согласно следующего правила:

– С 00:00 часов до 02:59 часов – 100% стоимости суток от действующего тарифа без завтрака.

– С 03:00 часов до 15.00 часов – 50% стоимости суток проживания от действующего тарифа без завтрака.

При этом завтрак в день заезда не включается и оплачивается дополнительно согласно прейскуранта.

4.7. Ранний заезд предоставляется только при наличии в гостинице доступных номеров.

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

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

4.10. 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.

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

4.12. Семьям, проживающим в выходные дни, предоставляется бесплатный поздний выезд до 17:00 часов по воскресеньям при наличии возможности со стороны Гостиницы.

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

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

4.15. За проживание детей в возрасте до 16-и лет с родителями или законными представителями без предоставления отдельного места, плата за размещение в номере не взимается. Детская кроватка (для детей в возрасте до 5-ти лет) предоставляется бесплатно.

4.16. Детям в возрасте до 16-ти лет, проживающим в Гостинице с родителями или законными представителями предоставляются следующие льготы:

– бесплатный завтрак на каждого ребёнка (не более 2-х), проживающего в одном номере с родителями или законными представителями, при условии, что один из родителей приобрел завтрак для себя;

– или скидка 50% на номер для проживания детей в отдельном от родителей законных представителей номере. В данном случае бесплатный завтрак не предоставляется.

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

4.18. Гостиница «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;



- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- беспроводной интернет;
- информация о расписании поездов и самолетов;
- посещение финской сауны, хамама, тренажерного зала в СПА-центре отеля;

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

4.20. Почасовая оплата проживания в Гостинице «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» **не предусмотрена.**

4.21. При проживании **менее суток (24 часа)** плата взимается за **сутки** независимо от времени заезда и выезда.

4.22. Фискальный чек и квитанция об оплате выдаются при внесении наличных денежных средств в кассу Гостиницы или путем списания денежных средств с банковской карты гостя. Окончательный расчет производится при выселении, а за оказанные услуги гостю выдается счет.

4.23. Гостиница производит оформление оплаты услуг в рублях Российской Федерации за наличный расчет, по безналичному расчету и по банковским картам (Виза, Мастер кард, Маэстро, Чайна Юнион Пэй, МИР).

4.24. Оплата услуг Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» оказанные третьему лицу; держателю карты предоставляется ссылка на оплату услуг гостиницы через интернет эквайринг.

4.25. Размещение в номере дополнительных гостей с Потребителем, на чье имя осуществлено бронирование, возможно на основании документа, удостоверяющего личность таких дополнительных гостей.

## 5. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

5.1. В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение двух часов с момента заезда и не использования номера, отказаться от предоставляемых услуг.

В этом случае:

- При негарантированном бронировании, Гостиница «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;

- При гарантированном бронировании, Гостиница «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

- В случае, если Гость сократил свое пребывание в Гостинице «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи», 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 13:00 часов, ужин – до 19:00 часов).

- При досрочном выезде Гостя, заказавшего и оплатившего услуги Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» через Агентства онлайн бронирования, возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги, Гостиницей не производится. Основанием для отказа в возврате является договор между Гостем и Агентством онлайн бронирования.

5.2. По правилам Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи».

5.3. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте в Гостинице «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи», Гость заполняет заявление на возврат с указанием подтвержденной суммы к возврату, документом, удостоверяющим личность и оригиналом чека у администратора службы приема и размещения Гостей.

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

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

5.6. 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.

5.7. Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга, банковским переводом на расчетный счет или зачислением на личный счет через сайт <https://krasnayapolyanaresort.ru>, Гость должен обратиться к администратору службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по

которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 10 (десяти) рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

5.8. Для возврата денежных средств за услуги Гостиницы, оплаченных Потребителем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Потребитель должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

## **6. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ**

6.1. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» 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, фельдшерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).

## **7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ**

7.1. Гости и посетители вправе:

- Пользоваться всеми оплаченными услугами Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи»;

- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи», 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.

- По просьбе проживающих, с согласия администрации Гостиницы, допускается нахождение посетителей в номере гостя с 07:00 часов до 23:00 часов по предъявлению посетителями документа, удостоверяющего личность.

- При обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору требовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

- Вправе требовать компенсацию за недостатки оказанной услуги только соразмерно виду и объему предоставленной услуги.

- Вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Гостиница своевременно не устранила эти недостатки.

- Требования Гостя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных ему в связи с расторжением договора на предоставление услуг, подлежат рассмотрению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

- Вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований Гостя.

- Потребитель несет ответственность за любые нарушения в соответствии с законодательством РФ.

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

- Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

#### 7.2. Гости и посетители обязаны:

- 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.

- Соблюдать правила проживания и предоставления услуг;

- Уважать права другихGuestов и посетителей Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи».

- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи»;

- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» и регламент их работы;

- Оплачивать оказанные им услуги Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

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

- Соблюдать правила пожарной безопасности на территории Гостиницы «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» 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 абонемена дневного посещения, при выезде сдать ключ от номера и браслет портье Службы приема и размещения;

- Соблюдать установленный в Гостинице «Новотель Резорт и спа Красная Поляна Сочи» «режим тишины» с 23:00 часов до 07:00 часов;

- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ИСПОЛНИТЕЛЯ**

### **8.1. Исполнитель обязан:**

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

8.1.2. ИнформироватьGuestы и посетителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты, размещая информацию в номере в «Папке гостя».

8.1.3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

8.1.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы.

8.1.5. Предоставить по первому требованию Гостя или посетителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиницы.

8.1.6. Информировать Потребителя, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

### **8.2. Исполнитель вправе:**

8.2.1. Посещать номера без согласования с Гостем для предоставления необходимого гостевого сервиса: уборка номера, обновление минибара и чайных принадлежностей, доставка корреспонденции и заказов из прачечной, а также в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

8.2.2. В случае истечения срока проживания Гостя в Гостинице и его отсутствии по месту проживания более 1 часа без оплаты и при отсутствии информации от Гостя о необходимости продления номера, самостоятельно

освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Хозяйственной службы, Службы приема и размещения гостей и Департамента безопасности Исполнителя и сделав опись имущества Гостя.

8.2.3. Исполнитель не несет ответственности за утрату, недостачу или повреждение денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере или в других помещениях Гостиницы, за исключением, если вышеуказанные вещи были помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф. Для обеспечения сохранности вещей в номере, рекомендуется держать дверь в номер закрытой, не оставлять посетителей в номере одних, не приглашать малознакомых людей в номер.

8.2.4. Исполнитель не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в общественных зонах Гостиницы.

8.2.5. Проводить опрос об удовлетворенности качеством предоставляемых услуг во время проживания в Гостинице посредством мессенджера Ватс-ап при наличии согласия Гостя на получение сообщений от Исполнителя на персональный номер телефона Гостя.

8.2.6. Расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания и дальнейшем бронировании номеров в Гостинице в следующих случаях:

- в случае нарушения Гостем порядка проживания в Гостинице;
- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения Гостем материального ущерба Гостинице;
- предъявления необоснованных требований в отношении качества оказываемых Гостиницей услуг, противоречащих стандартам и правилам Гостиницы;
- аморального поведения, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как-то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость и неуважение по отношению к сотрудникам Гостиницы, другим гостям и иным лицам, недостойное поведение в общественных местах, нахождение в грязной, пачкающей одежде и др.

## **9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ**

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

9.1.1. Осуществлять фото/видеосъемку без разрешения Управляющего отелем управления «Новотель» и/или генерального директора НАО «Красная поляна» в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Профессиональная Фото/видеосъемка для коммерческих целей 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.

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

9.1.3. Хранить в номере громоздкие вещи (за исключением чемоданов) - в том числе - ящики, коробки размером более 50х50х50 см и т.п., которые должны храниться в зоне для багажа, расположенной рядом со стойкой приема и размещения гостей Гостиницы, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей.

9.1.4. Переставлять и передвигать мебель.

9.1.5. 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 или потребления никотин содержащей продукции» курить на территории Гостиницы, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Гостиницы. При выявлении факта курения Гостиница сохраняет за собой право потребовать оплату за дополнительную уборку номера в размере 15 000 (Пятнадцать тысяч) рублей.

9.1.6. 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 предоставить документы, удостоверяющие данное право.

9.1.7. 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 Гостиницы.

9.1.8. Выносить из ресторанов и иных точек питания Гостиницы посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки.

9.1.9. Выносить продукты и напитки, представленные на линии раздачи, из зала, в котором оказывается услуга «Завтрак». Употребление продуктов и напитков, представленных на линии раздачи, разрешено только на территории зала, в котором оказывается услуга «Завтрак».

9.1.10. Приносить и употреблять на территории зала, где оказывается услуга питания, продукты и напитки, не входящие в ассортимент оказываемой услуги.

9.1.11. Нахождение посетителей Гостиницы на территории зала, в котором оказывается услуга «Завтрак», не оплативших данную услугу.

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

9.1.13. Приносить с собой и распивать алкогольные напитки в барах и ресторанах Гостиницы.

9.1.14. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.

9.1.15. Выбрасывать из окон Гостиницы различные предметы и т.п.

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

9.1.17. Пребывание посетителей в номерах Гостиницы после 22:00 часов. В случае задержки посетителя в номере Гостя после 22:00 или приглашения в Гостиницу зарегистрированным Гостем посетителя в ночное время (с 22:00 часов до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер Гостя по документу, удостоверяющему личность посетителя в соответствии с законодательством Российской Федерации. 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.

9.1.18. Содержать в номерах и на территории Гостиницы собак и кошек, а также иных животных без уведомления администрации Гостиницы и оплаты соответствующей услуги.

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

9.1.20. Стирать верхнюю одежду в номерах Гостиницы.

9.2. Администрация Гостиницы оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, если данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

9.3. При выявлении (установлении) фактов нарушения общественного порядка Гостями на территории Гостиницы, включая но ограничиваясь - 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, драки, и нарушение правопорядка, а также порчу имущества Гостиницы и третьих лиц, администрация Гостиницы оставляет за собой право в одностороннем порядке расторгнуть договор и потребовать выселение Потребителя из Гостиницы.

## **10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

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

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

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