

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный менеджер отеля
«Ски Инн Роза Хутор СПА отель»

 С.К. Горизонтов

(подпись)

(расшифровка подписи)

12.09.2021
(дата)

Правила проживания в отеле «Ски Инн Роза Хутор СПА отель»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.20 г. №1853, а также в соответствии с Законом РФ №2300-1 от 07.02.92 «О защите прав потребителей» и иными нормами действующего законодательства Российской Федерации.

Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее - Гости), т.е. физическими лицами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги Отеля исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем - Отелем, который оказывает гостиничные услуги потребителям.

Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Отеля размещается на информационной вывеске у главного входа в Отель.

Режим работы Отеля – круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным локальным актом с указанием сроков закрытия/открытия, а также на основании решений, принятых органами государственной власти и местного самоуправления о приостановлении деятельности.

Полную информацию об Отеле: наименование, свидетельство о государственной регистрации, свидетельство о постановке на учет в налоговом органе, свидетельства о присвоении категорий, стоимость услуг, перечень услуг, категория номеров с их описанием, перечень и стоимость дополнительных услуг, сведения о порядке и форме оплаты, настоящие Правила, сведения о точках общественного питания, оздоровительного комплекса, связи, бытового обслуживания, сведения о местном органе по защите прав потребителей и иную информацию согласно требованиям действующего законодательства РФ, - Гость может получить на стойке приема и размещения гостей, а также на официальном сайте Отеля.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- **Отель** – «Ски Инн Роза Хутор СПА отель», расположенный по адресу: Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эсто-Садок, ул. Пихтовая аллея, дом 1;
- **Гость** - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее услуги Отеля для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- **Заказчик** – физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие услуги Отеля в пользу Гостя;
- **Посетитель** - лицо, не проживающее в Отеле.

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостем и Отелем в части предоставления гостиничных услуг.

1.4. Режим работы Службы приема и размещения Отеля – круглосуточный.

1.5. В отеле действует единый расчетный час – 12 часов текущих суток по местному времени.

Единый час заезда – 14:00 часов текущих суток по местному времени;

Единый час выезда – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

1.6. При бронировании и размещении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Отеля.

2. Порядок бронирования номеров

- 2.1. Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в Службу продаж Отеля посредством электронной почты, телефонной связи и иных видов связи.
- 2.2. Бронирование номеров осуществляется по тарифам и на условиях, установленных Отелем.
- 2.3. Бронирование номера считается подтвержденным при получении Гостем либо Заказчиком подтверждения бронирования с указанием уникального номера бронирования.
- 2.4. При гарантированном бронировании вносится предоплата в размере, установленном политикой продаж Отеля. Предоплата услуг Отеля может быть произведена наличным, безналичным расчетом либо с помощью банковских карт.
- 2.5. В случае если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, отель имеет право удержать стоимость первых суток проживания в качестве штрафных санкций за незаезд, если условиями бронирования не предусмотрено иное. Бронирование аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении бронирования до 12:00 на следующий день после предполагаемой даты заезда.
- 2.6. При негарантированном (без предварительной оплаты) бронировании, если Гостем не указано точное время приезда или если от Гостя не поступила информация о намерении воспользоваться услугами по бронированию в день предполагаемого заезда, бронь аннулируется с 18:00 даты заезда по местному времени и договор прекращается. Поселение производится при наличии свободных номеров.
- 2.7. Отмена бронирования осуществляется на условиях указанных в подтверждении бронирования.

3. Порядок поселения, проживания и предоставления услуг

- 3.1. Для проживания в Отеле необходимо заключить договор (карта регистрации гостя) об оказании гостиничных услуг на стойке приёма и размещения у администратора Отеля.
- 3.2. Договор (карта регистрации гостя) об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем документов, удостоверяющих его личность, предусмотренных п. 18 Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», оформленных в надлежащем порядке, в том числе:
 - паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
 - свидетельства о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - дипломатического или служебного паспорта;
 - паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ - для граждан, постоянно проживающих за пределами РФ;
 - временного удостоверения личности гражданина РФ;
 - паспорта или удостоверения личности иностранного гражданина;
 - разрешения на временное проживание на территории РФ;
 - вида на жительство на территории РФ;
 - удостоверения личности лица, признанного беженцем;

Иностранные граждане предъявляют миграционную карту, визу и один из следующих документов, удостоверяющих личность:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства.

Отель вправе отказать гостю в размещении в случае непредоставления вышеперечисленных документов.

- 3.3. Регистрация в Отеле 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) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

- 3.4.Регистрация в Отеле 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 письменного согласия законных представителей (одного из них).
- 3.5.Регистрация потребителей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 г. №713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ.
- 3.6.Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ». Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Законом от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ.
- 3.7.Общее количество Гостей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. По согласованию с администрацией Отеля, Гостю может быть предоставлено дополнительное место, за дополнительную оплату согласно действующего прейскуранта.
- 3.8.Поселение в Отель ранее единого часа заезда без предварительного согласования возможно при наличии свободных номеров.
- 3.9.По просьбе Гостя, с согласия администрации Отеля, допускается нахождение Посетителей в номере с 08:00 до 23:00 часов.
- 3.10.В случае нахождения Посетителя в номере Гостя после 23:00 данное лицо должно быть оформлено на поселение в номер Гостя. Оплата взимается согласно утвержденного в Отеле прейскуранта.
- 3.11.Заказчик вправе расторгнуть договор на оказание услуги в любое время, уплатив исполнителю часть цены пропорционально части оказанной услуги. Если с момента поселения в номер до момента расторжения договора прошло более 1 часа, Отель взимает стоимость одних суток проживания.
- 3.12.В случае, если потребуется продлить пребывание, Гостю необходимо сообщить об этом администратору Службы приема и размещения Отеля не менее, чем за сутки. Продление проживания производится только при наличии свободных номеров.
- 3.13.Смена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится один раз в два дня.
- 3.14.Отель оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.
- 3.15.Отель обеспечивает Гостям следующие виды бесплатных услуг:
 - вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции по ее получении;
 - побудка к определенному времени;
 - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- 3.16.Администрация отеля не несет ответственности за ценные вещи и документы, оставленные в номере. Для хранения ценных вещей гостям предоставляются сейфовые ячейки, находящиеся в Службе приема и размещения. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля в Службу приема и размещения Отеля. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.

- 3.17. В случае обнаружения забытых вещей в номере администрация Отеля принимает меры по их сохранению (за исключением продуктов питания) и возврату владельцам.
- 3.18. Гость информирован и согласен с тем, что в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 14.04.2017 N 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов» в Отеле ведётся видеонаблюдение.
- 3.19. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем Правил проживания в Отеле.
- 3.20. В случаях нарушения Гостем настоящих Правил, в том числе при проявлении со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц Отель имеет право вызвать при необходимости сотрудников компетентных органов для привлечения такого Гостя к ответственности, предусмотренной действующим законодательством Российской Федерации.
- 3.21. При отсутствии гостя по месту проживания более 6 часов с момента наступления его расчетного часа и невозможности с ним связаться, администрация Отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, в данном случае администрация берет под свою ответственность.
- 3.22. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.
- 3.23. Ветераны/участники боевых действий и инвалиды I группы имеют право на получение скидки в размере 20% от действующего тарифа при предъявлении подтверждающего документа (удостоверение Ветерана/участника боевых действий, справка об инвалидности); инвалиды II и III группы имеют право на получение скидки в размере 10% от действующего тарифа при предъявлении справки об инвалидности. Скидки для вышеуказанных льготных категорий граждан не суммируются со скидками по программе лояльности, действующим акциям и специальным предложениям.

4. Порядок оплаты услуг Отеля

- 4.1. Плата за проживание и услуги в Отеле, осуществляется по ценам прейскуранта, утвержденного руководством Отеля. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием банковских карт.
- 4.2. Оплата услуг Гостиницы осуществляется Клиентом в порядке полной предоплаты не позднее даты начала оказания услуг.
- 4.3. При проживании не более 24 часов плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- 4.4. При раннем заезде до времени единого часа заезда 14:00 оплата взимается следующим образом:
- с 00:00 до 08:00 – 50% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер (завтрак оплачивается дополнительно);
 - с 08:00 до 12:00 – 30% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер (завтрак оплачивается дополнительно);
 - с 12:00 до 14:00 – бесплатно при наличии готовых номеров.
- 4.5. В случае задержки выезда Гостя после единого часа выезда 12:00 (поздний выезд) при наличии свободных номеров оплата проживания производится следующим образом:
- с 12:00 до 18:00 – почасовая оплата, рассчитываемая от действующего открытого тарифа на соответствующий номер;
 - с 18:00 до 20:00 – 50% от действующего открытого тарифа на соответствующий номер;
 - после 20:00 – 100 % от действующего открытого тарифа на соответствующий номер;

О позднем выезде необходимо предупредить службу приема и размещения до 12:00 дня выезда.

5. Права и обязанности Гостей Отеля

5.1. Гость обязан:

- соблюдать установленный в Отеле порядок проживания;
- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Отеле;
- соблюдать правила пожарной безопасности, установленные в Отеле;

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества Отеля. Оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта цен на порчу имущества;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер Посетителей;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Отелем услуги;
- по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

5.2.В Отеле не разрешается:

- курить на территории Отеля (в том числе, но не ограничиваясь этим в номере и на балконе, в коридорах Отеля, в общественных зонах Отеля), кроме специально отведенных для этого мест. Для целей настоящих Правил под курением понимается процесс использования табачных и иных изделий в целях вдыхания дыма и/или пара, любого происхождения, в том числе, но не ограничиваясь этим:
 - дыма и/или пара, возникающего в результате горения (тления) табака и/или курительных смесей растительного и/или химического происхождения;
 - дыма и/или пара, возникающего при использовании электронных систем, электронных сигарет и иных устройств, продуцирующих аэрозоль и/или пар и/или дым путём нагревания жидкости;
 - дыма и/или пара, возникающего при использовании устройств нагревания табака/курительных смесей;
 - дыма и/или пара, возникающего при использовании иных устройств.

За курение в неположенных местах отель оставляет за собой право обратиться в органы правопорядка на основании Федерального закона от 23.02.2013 №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

- использовать в общественных зонах Отеля нецензурную лексику;
- распивать алкогольные напитки в общественных местах отеля (в зоне ожидания в лобби Отеля, холлах этажей, на прилегающей к Отелю территории);
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- проживать в номере с домашними животными, птицами, рептилиями, насекомыми.

5.3.Гость имеет право:

- пользоваться всеми платными и бесплатными услугами Отеля в порядке, установленном настоящими правилами;
- получать информацию об услугах Отеля предусмотренную действующим законодательством;
- приглашать на территорию Отеля Посетителей в порядке, установленном настоящими правилами;
- обращаться к сотрудникам Службы приёма и размещения Отеля по вопросам качества оказанных услуг.

6. Дополнительные условия

6.1.Отель вправе вносить изменения в настоящие Правила.

6.2.Отель не несет ответственности перед Гостем за неисполнение или ненадлежащее исполнение своих обязательств вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природных стихийных бедствий (землетрясений, наводнений, ураганов, иного), общественных беспорядков, военных действий, забастовок, решений государственных или муниципальных органов, аварийных ситуаций (отключения электроэнергии, ремонтно-восстановительных работ и других подобных неотложных работ).

6.3.Отель обеспечивает сохранность вещей Гостя, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Отеле, а именно соблюдения Гостем мер предосторожности в том числе, но

не ограничиваясь: держать дверь в номер закрытой, не оставлять посетителей в номере одних, не приглашать малознакомых людей в номер, не передавать электронный ключ от номера третьим лицам. Для хранения ценностей гостю рекомендуется воспользоваться индивидуальным электронным сейфом в номере или депозитными ячейками на стойке приема и размещения гостей.

6.4. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не переданных Отелю на хранение, Отель ответственности не несет. Отель освобождается от ответственности за не сохранность содержимого сейфа или депозитной ячейки, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу или ячейке без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6.5. Ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей во время их проживания в Отеле, нахождении на прилегающей к нему территории несут их родители или иные законные представители. В случае невыполнения настоящих Правил и наступления негативных последствий в отношении несовершеннолетних, администрация Отеля ответственности за их жизнь и здоровье не несет.

6.6. Гость обязан соблюдать правила пожарной безопасности, установленные в Отеле, а именно:

- Запрещается использовать в номере электронагревательные приборы (плитки, кофейники, мультиварки, утюги, кипятильники и др.), а также переносные удлинители для питания электроприборов;
- Уходя из комнаты, выключать телевизор, кондиционер, лампы освещения, а также другие бытовые электроприборы, находящиеся в режиме ожидания;
- Запрещается обёртывать (накрывать) торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала, а также эксплуатировать светильники со снятыми колпаками (рассеивателями);
- Запрещается курение любых видов сигарет и приборов табакокурения и табакопарения на территории и в помещениях гостиницы. Места, специально отведённые для курения табака, обозначены знаком «Место для курения»;
- Запрещается приносить и хранить в комнате легковоспламеняющиеся жидкости, пиротехнические изделия и другие пожароопасные (взрывчатые) вещества и материалы;
- В случае пожара или обнаружения признаков горения в помещении (задымление или запах гари) немедленно сообщить об этом дежурному диспетчеру ООО «Роза Хутор» по телефону тел. 60 666 или +7 928-233-01-47 и дежурному администратору гостиницы по телефону 56 000, в пожарную охрану по телефону – 901 или 112 (при этом необходимо назвать адрес объекта, место возникновения пожара и сообщить свою фамилию). Оказать помощь в оповещении людей в соседних комнатах на этаже и в эвакуации их из помещений, согласно имеющимся на этаже планам эвакуации, а также принять посильные меры по тушению пожара имеющимися на этаже первичными средствами пожаротушения (внутренний пожарный кран или огнетушитель). Покидая свою комнату, закрыть все окна и двери, в ходе эвакуации неукоснительно выполнять указания дежурного персонала, соблюдать спокойствие и организованность.

6.7. Вещи, оставленные гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания, помещаются Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии сотрудников службы безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Отеля располагает информацией о месте его нахождения и контактными данными.

6.8. Забытые или потерянные в Отеле вещи хранятся в служебном помещении А-704. Особо ценные вещи (деньги, документы, кредитные карты, мобильные телефоны, цифровая техника, драгоценности) хранятся в течение шести месяцев. Остальные вещи хранятся в течение трех месяцев. Отель не хранит предметы нижнего белья, носки, чулки, колготки, предметы личной гигиены, косметику, продукты питания, напитки. Расходы по отправке и доставке потерянных или забытых вещей несет их владелец.

6.9. Все споры, возникающие между Гостем и Отелем, разрешаются предпочтительно путем переговоров. Претензионный порядок урегулирования споров обязателен. Претензия Гостя рассматривается в течение 10 (десяти) рабочих дней с момента ее получения. Неурегулированные

споры подлежат разрешению в судебном порядке по месту исполнения настоящего договора, указанного в п. 1.2. настоящих Правил.

- 6.10. Настоящие правила поведения применимы ко всем без исключения лицам, находящимся на территории Отеля.
- 6.11. Оплатив и(или) воспользовавшись услугами Отеля, Гость подтверждает, что ознакомился с Правилами пользования услугами курорта «Роза Хутор» (<https://rosakhutor.ru/rules/>), Правилами пользования услугами пляжа «Роза Хутор» (https://rosakhutor.ru/rules/chapter_beach/) и полностью их принимает.
- 6.12. Ответственность за последствия, возникшие вследствие незнания или несоблюдения настоящих Правил, Гость несет самостоятельно.

Мы благодарим Вас за понимание и соблюдение Правил.
Желаем Вам приятного отдыха!