

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 № 398/И

«01» сентября 2018 г.

г. Сочи

Об утверждении правил проживания в гостинице «Горки Панорама».

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить и ввести в действие «Правила проживания в гостинице «Горки Панорама» (Приложение №1 к настоящему приказу).
2. И.О. Генерального менеджера гостиниц Горки Капраловой Ю.А. ознакомить с настоящим Приказом сотрудников Службы Приема и Размещения в срок до 15.09.2018г.
3. Ответственным лицом за исполнение настоящего Приказа назначить И.О. Генерального менеджера гостиниц Горки Капралову Ю.А.
4. Контроль исполнения настоящего Приказа оставляю за собой.

Региональный генеральный менеджер  
(доверенность №41 от 01.01.2018 г.)

  
Дариус Юшкенас

Согласовано:

И.О. Генерального менеджера гостиниц Горки

Региональный юрисконсульт

  
Капралова Ю.А.

  
Белова Т.А.

Приложение 1 к Приказу № 388/п от 01.09. 2018  
Утверждаю  
Региональный генеральный менеджер  
Дирекции по управлению гостиницами «Интерстейт»  
НАО «Красная поляна»  
Д. Юшкенас

## Содержание

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

## 1. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ

➤ Режим работы Гостиницы «Горки Панорама» - круглосуточный.

➤ При поселении Гость обязан предоставить документ, удостоверяющий его личность. Документом, удостоверяющий личность граждан на территории Российской Федерации, необходимым для осуществления регистрационного учета (п. 19 Постановления Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации") является:

- 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.
- Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (форма № 2П, выдаваемое органом внутренних дел на период до оформления паспорта).
- Свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- Заграничный паспорт – для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории РФ;
- 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, таможни, 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):

- разрешение на временное проживание в Российской Федерации;
- вид на жительство в Российской Федерации;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.

➤ Для беженцев:

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

- удостоверение беженца.

➤ Для переселенцев (вынужденных переселенцев):

- 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 подтверждает специальное право человека, но личность не удостоверяет. 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 «Горки Панорама» нельзя.**

➤ **Несовершеннолетние лица размещаются в Гостинице «Горки Панорама» исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и прочие).**

➤ В Гостинице «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама», администрация Гостиницы «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» 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:

- 1) с письменного нотариально заверенного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- 2) с письменного нотариально заверенного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Гостинице «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» 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 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.

## **2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

➤ Бронирование номера в Гостинице «Горки Панорама» осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы «Горки Панорама» 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, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. 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 предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. 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, плата за каждые сутки услуги проживания Гостя возврату не подлежит.

➤ 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 «ГОРКИ ПАНОРАМА»**

➤ Плата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей «Горки Панорама», осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, 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 «Горки Панорама» (check in time / время заезда) – 14:00 часов. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, Гостиница «Горки Панорама» 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.

➤ 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 «Горки Панорама», Гость может обратиться в «Службу приема и размещения» за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» предоставляется бесплатное проживание.

➤ Гостиница «Горки Панорама» может предложить дополнительное место за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом при условии наличия данных дополнительных мест.

➤ Гостиница «Горки Панорама» 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, бассейна Спа-комплекса «СПА

Панорама».

➤ При выезде из Гостиницы «Горки Панорама» Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри Гостиницы «Горки Панорама», 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 «Горки Панорама» 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, Американэкспресс, Маэстро, Чайна Юнион Пэй, Дайнерс клуб, Мир, Про100).

➤ Оплата услуг Гостиницы «Горки Панорама» по банковской карте может быть произведена:

- - держателем карты за услуги Гостиницы «Горки Панорама» оказанные лично ему;
- - держателем карты за услуги Гостиницы «Горки Панорама» оказанные третьему лицу, держателю карты предоставляется ссылка на оплату услуг гостиницы через интернет эквиринг.

#### 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 «Горки Панорама» возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;

- при гарантированном бронировании, Гостиница «Горки Панорама» возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

➤ В случае если Гость сократил свое пребывание в Гостинице «Со Горки Панорама», 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 услуги Гостиницы «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Гостиницы «Горки Панорама».

➤ Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте в Гостинице «Горки Панорама», 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](http://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 «ГОРКИ ПАНОРАМА» ВНЕ ОЧЕРЕДИ

*Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице «Горки Панорама» 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).

## 6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

### ➤ Гости и посетители вправе:

- Пользоваться всеми оплаченными услугами Гостиницы «Горки Панорама».
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы «Горки Панорама», 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 других Гостей и посетителей Гостиницы «Горки Панорама».
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы «Горки Панорама».

- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы «Горки Панорама» и регламент их работы.

- Оплачивать оказанные им услуги Гостиницы «Горки Панорама» в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

- Беречь имущество Гостиницы «Горки Панорама». 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 «Горки Панорама». В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Гостиницы «Горки Панорама», ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.

- Соблюдать правила пожарной безопасности на территории Гостиницы «Горки Панорама» 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 абонементов дневного посещения, при выезде сдать ключ от номера и браслет портье Службы приема и размещения.

- Соблюдать установленный в Гостинице «Горки Панорама» «режим тишины» с 23:00 часов до 07:00 часов.

- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

## 7. В ГОСТИНИЦЕ «ГОРКИ ПАНОРАМА» ЗАПРЕЩАЕТСЯ

➤ Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку, не 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 «Горки Панорама», конференц-залах, залах ресторана.

➤ Передавать третьим лицам ключ от номера во избежание хищений.

➤ Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50х50х50 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной в камере хранения Гостиницы «Горки Панорама», 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 «Горки Панорама», в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Гостиницы «Горки Панорама».

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 7500 (семь тысяч пятьсот) 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 «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» 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.
- Приносить с собой и распивать алкогольные напитки в барах и ресторанах Гостиницы «Горки Панорама».
- Умышленно загрязнять территорию Гостиницы «Горки Панорама».
- 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 «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» и на его территории с составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.
- Гостиница «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама»
- Использовать мини - бар для хранения другой продукции, не относящейся к продукции мини-бара (медикаментозные и косметические средства и прочее).
- Стирать верхнюю одежду в номерах Гостиницы «Горки Панорама».

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ «ГОРКИ ПАНОРАМА»**

- **Гостиница «Горки Панорама» обязана:**
  - Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям и посетителям услуги.
  - Информировать Гостей и посетителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы «Горки Панорама», форме и порядке их оплаты, размещая информацию в номере «Папке гостя».
  - Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы «Горки Панорама» санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
  - Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы «Горки Панорама».
  - Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама», в случае судебной доказанности виновности Гостиницы «Горки Панорама», отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в Гостиницу «Горки Панорама», за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и

других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).

- Гостиница «Горки Панорама» отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя или посетителя при условии, если они были приняты Гостиницей «Горки Панорама» на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей «Горки Панорама» индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Гостя или в ином помещении Гостиницы «Горки Панорама». Гостиница «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама». В противном случае Гостиница «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Гостиницы «Горки Панорама» и вреда здоровью Гостя или посетителя Гостиницы «Горки Панорама».

- Гостиница «Горки Панорама» информируетGuestов и посетителей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама».

- 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 «Горки Панорама» вправе:

- Сотрудники Гостиницы «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» и сделав опись имущества Гостя.

- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Гостиницы «Со Горки Панорама», производить запись телефонных разговоров.

- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Гостиница «Горки Панорама» имеет право создать комиссию из представителей Службы по приему и размещению гостей и Отдела по контролю Гостиницы «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» понесенные им расходы.

## 9. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

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

➤ Гостиница «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама», причинения гостем материального ущерба Гостинице «Горки Панорама».

➤ 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 (/Старший смены хозяйственной службы сразу присваивает номеру статус Чистый - Проинспектированный), с условием, что бронь была негарантированная. В противном случае возврат оплаты за первые сутки не производится.

➤ Если Гость воспользовался номером (пользовался душем, или 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 «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама», 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 «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» в «Службу приема и размещения». В противном случае, Гостиница «Горки Панорама» освобождается от ответственности за несохранность вещей.

➤ В случае обнаружения забытых вещей Гостиница «Горки Панорама» немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница «Горки Панорама» хранит забытые Гостем в Гостинице «Горки Панорама» 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 «Горки Панорама» (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

➤ При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница «Горки Панорама» 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:

Исполняющий обязанности Генерального менеджера гостиниц «Горки»  
Дирекции по управлению гостиницами «Интерстейт»  
НАО «Красная поляна»

Капралова Ю.А.

