

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
В ГОСТИНИЦЕ
«РОЗА ШАЛЕ»**

(далее по тексту — Правила)

Термины

В настоящих Правилах используются следующие термины:

«**Бронирование**» - закрепление за Гостем Шале/номера (места в Шале/номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Отеля;

«**Время выезда (расчетный час)**» - время, установленное Отелем для выезда Гостя;

«**Время заезда**» - время, установленное Отелем для заезда Гостя;

«**Заказчик**» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Гостя;

«**Гость**» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«**Цена Шале/номера (места в Шале/номере)**» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Отелем, оказываемых за единую цену.

Цена Шале/номера (места в Шале/номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех гостей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами Отеля допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий гостей.

Термины «**гостиница**» и «**гостиничные услуги**», используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федеральном законе от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в зависимости от вида и категории гостиницы.

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании:

Конституции Российской Федерации;

Гражданского кодекса Российской Федерации;

Федерального закона от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных»;

Федерального закона от 24 ноября 1996 г. N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;

Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 27 июля 2006 года N 140-ФЗ;

Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года N 1853;

иных нормативно-правовых документов, касающихся осуществления гостиничной деятельности.

1.2. ООО «Роза Хутор» настоящими Правилами регламентирует порядок предоставления гостиничных услуг, в гостинице «Роза Шале» (далее – Отель).

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостем и Отелем. Настоящие Правила обязательны для соблюдения Гостем, Заказчиком.

1.4. Настоящие Правила являются публичной офертой Отеля, то есть предложением заключить договор предоставления гостиничных услуг Отелем на условиях, предусмотренных Правилами и приложениями к

ним.

Срок действия настоящей оферты не ограничен.

- 1.5. Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, подписание Гостем регистрационной карты, получение Заказчиком (Гостем) подтверждения Отелем заявки, направленной Заказчику (Гостю), совершение Заказчиком (Гостем) действий, направленных на получение услуг Отеля (в том числе, но не ограничиваясь уплата Заказчиком (Гостем) соответствующей суммы Отелю), является полным согласием (акцептом оферты Отеля) Заказчика (Гостя) с настоящими Правилами.
- 1.6. При принятии Заказчиком (Гостем) оферты отеля, договор предоставления Отелем гостиничных услуг считается заключённым в письменной форме. Письменная форма считается соблюденной в соответствии с п. 14. Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 года N 1853.
- 1.7. Местом исполнения договора является место нахождения Отеля по адресу: 354392 Краснодарский край, г. Сочи, ул. Пихтовая аллея дом 7.
- 1.8. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Отеля размещается на информационной вывеске у главного входа в Отель.
- 1.9. **Режим работы Отеля – круглосуточный.**
- 1.10. В период действия дополнительного нормативного регулирования, связанного с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), действующего в зависимости от уровня органа государственной/муниципальной власти, принявшего соответствующий нормативно – правовой акт на территории Российской Федерации, территории Краснодарского края, территории муниципального образования город Сочи, каждый Гость обязуется:
 - соблюдать социальное дистанцирование не менее 1,5 метра от других лиц, на территории Отеля и за его пределами;
 - носить средства индивидуальной защиты органов дыхания (маски, респираторы) во всех общественных зонах Отеля и за его пределами;
 - проходить ежедневную процедуру термометрии (стойка Службы сервиса).
 - проветривать Шале/номер, в котором Гость проживает, 1 раз в 2 часа (не менее 5 минут);
 - не посещать общественные места, парки, скверы, набережные, пляжи и иные места массового отдыха граждан, досуговые, развлекательные, зрелищные, культурные, физкультурные, спортивные, выставочные, просветительские, рекламные, деловые, социально ориентированные и иных подобных мероприятия с очным присутствием граждан, торгово-развлекательные центры, аттракционы и иные места массового посещения граждан, если такой запрет установлен нормативными актами, действующими на территории Краснодарского края, территории муниципального образования город Сочи.

2. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Отеле и оплаты услуг

- 2.1. Отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.
- 2.2. Договор о предоставлении гостиничных услуг заключается с каждым Гостем, либо его законным представителем при заезде в Отель, если он не был заключён ранее.
- 2.3. Договор о предоставлении гостиничных услуг вступает в силу и становится обязательным для исполнения сторон с момента его заключения. Договор о предоставлении гостиничных услуг заключается в письменной форме, путём принятия Заказчиком (Гостем) оферты Отеля. Вне зависимости от того, кто является плательщиком за оказываемые гостиничные услуги, регистрационная карта, подписываемая Гостем, является также документом, необходимым для осуществления регистрационного учёта.
- 2.4. Гость, подписывая регистрационную карту, подтверждает, что получил от Отеля следующую полную и достоверную информацию:
 - сведения об Отеле, в том числе Шале/номер его контактного телефона, ОГРН, ИНН;
 - сведения о виде Отеля, присвоенной Отелю категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», о реквизитах (Шале/номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении Отелю определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации;
 - сведения о категории Шале/номеров Отеля и цену Шале/номеров (места в Шале/номере);
 - перечень услуг, входящих в цену Шале/номера (места в Шале/номере);
 - сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

- перечень и цену иных платных услуг, оказываемых Отелем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
 - сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;
 - предельный срок проживания в Отеле, если этот срок установлен Отелем;
 - перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами;
 - сведения об иных платных услугах, оказываемых в Отеле третьими лицами;
 - сведения о времени заезда и времени выезда из Отеля;
 - сведения о правилах предоставления гостиничных услуг в Отеле;
 - сведения о правилах противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами в Отеле;
 - сведения о порядке обработки персональных данных; в связи с чем не имеет к Отелю никаких претензий.
- Указанная информация располагается у стойки службы размещения Отеля (место, доступное для обозрения Гостем. Памятки с Правилами противопожарной безопасности имеются в каждом Шале/номера Отеля.
- 2.5. Договор о предоставлении гостиничных услуг в соответствии с главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации от имени Отеля заключает генеральный менеджер Отеля или иное уполномоченное лицо (на основании доверенности). Договор о предоставлении гостиничных услуг, совершаемый посредством подписания регистрационной карты, от имени Отеля заключает администратор службы размещения Отеля в силу своих должностных полномочий.
 - 2.6. По факту заключения договора о предоставлении гостиничных услуг Гостю (при условии подписания Гостем регистрационной карты), Отель выдает магнитный ключ-карту от Шале/Шале/номера.
 - 2.7. В зависимости от условий заключения договора и порядка оплаты Отель также выдаёт соответствующему лицу (Гостю или Заказчику) платёжные документы, счета-фактуры, акты оказанных услуг с соответствующей информацией.
 - 2.8. Общее количество проживающих Гостей в Шале/Шале/номере должно соответствовать количеству мест в Шале/Шале/номере.
 - 2.9. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:
 - паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
 - паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - вида на жительство лица без гражданства.
 - 2.10. Заселение в Отель 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.
 - 2.11. Заселение в Отель 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).
 - 2.12. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с

регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

- 2.13. Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".
- 2.14. Гость, заезжающий в Отель, является субъектом персональных данных согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».
- Гость, предоставляя Отелю свои персональные данные, подтверждает их достоверность. В связи с тем, что Отелю персональные данные Гостя, необходимы для надлежащего оказания гостиничных услуг, а также в целях осуществления регистрационного учёта, то Гость, подписывая регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Отелю 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, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок проживания в Отеле, контактный телефон, электронный адрес. Кроме того, Отель без какого-либо согласия Гостя, и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных сообщает (предоставляет) персональные данные Гостя по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов, адвокатов, а также его работодателей. В иных случаях Отель вправе предоставлять третьим лицам персональные данные Гостя, только на основании письменного согласия Гостя, оформленного согласно ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Персональные данные Гостя, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Отелем. Отель вправе осуществлять обработку персональных данных Гостя, в течение трёх лет с даты заключения договора о предоставлении гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Отелем). К обработке персональных данных Гостя, относятся действия (операции) Отеля, 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 этих лиц, обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных. Отель осуществляет обработку персональных данных Гостя, без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.
- Руководствуясь Федеральным законом от 27 июля 2006 года №152-ФЗ «О персональных данных», Гость подписывает согласие на обработку персональных данных Гостя Отелем.
- 2.15. Отель 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.
- 2.16. Гость вправе забронировать Шале/номер заранее. Бронирование Шале/номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной, электронной связи, путем непосредственного обращения в Службу сервиса Отеля, через сайт Отеля в сети Интернет, через внешние специализированные сервисы.
- 2.17. Отель оставляет за собой право оформления услуг по бронированию Шале/номера путем выставления счета-подтверждения на заявленные услуги. При выставлении счета-подтверждения согласно заявке, Гость подтверждает услуги по бронированию путем внесения оплаты таких услуг согласно счету-подтверждению в течение срока, указанного в счёте - подтверждении. С момента поступления оплаты на расчетный счет Отеля бронирование Шале/номера является гарантированным для Гостя. Стоимость услуг по бронированию составляет не менее одного дня за каждого Гостя согласно заявленному тарифному плану. Гость оставляет за собой право произвести аннуляцию брони не менее чем за три календарных дня до заезда. В случае аннуляции брони менее чем за три календарных дней до заезда, Отель оставляет за собой право взыскания с Гостя фактически понесенных Отелем расходов.
- 2.18. В период пребывания в Отеле Гость может производить оплату за приобретаемые дополнительные услуги: - наличными денежными средствами;

- банковскими картами Visa, MasterCard, МИР, JCB, Union Pay, American Express;
 - безналичным перечислением на банковские реквизиты Отеля.
- 2.19. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту на услуги, утвержденному приказом Генерального менеджера Отеля. По окончании проживания в Отеле Гостю предоставляется счет на все оказанные ему дополнительные услуги.
- 2.20. При оплате банковской картой производится списание денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания.
- 2.21. Время заезда, время выезда (расчётный час) в Отеле:
При предоставлении услуг проживания в Отеле устанавливается следующее время заезда, время выезда (расчетный час):
время заезда 15:00 текущих суток по местному времени;
время выезда (расчётный час) 12:00 текущих суток по местному времени;
- 2.22. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.
- 2.23. В случае гарантированного бронирования при опоздании на сутки взимается плата за фактический простой Шале/номера, но не более чем за 1 сутки.
- 2.24. При опоздании более чем на сутки, бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии свободных Шале/номеров. Отель оставляет за собой право взять оплату за фактический простой Шале/номера, но не более чем за 1 сутки.
- 2.25. В случае гарантированного (оплаченного) бронирования при заезде Гостя до расчетного часа на срок более суток бронирование Шале/номеров осуществляется с предшествующих суток, при этом взимается дополнительная оплата за сутки проживания.
- 2.26. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение Гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони Шале/номеров. Плата за проживание взимается в соответствии с правилами Раннего заезда (п. 2.29 настоящих Правил).
- 2.27. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться в Службу сервиса не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.
- 2.28. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.
- 2.29. **Ранний заезд и поздний выезд.**
- 2.29.1. Ранним заездом Гостя считается заезд Гостя в Шале/номер в Отеле ранее времени заезда.
При раннем заезде Гостя размещение Гостя производится только при наличии в Отеле свободных от брони Шале/номеров.
- 2.29.2. При этом Гость оплачивает стоимость раннего заезда в размере 50% от действующего открытого тарифа на соответствующее Шале/номер. Поздним выездом считается выезд Гостя из Шале/номера в Отеле позже времени выезда.
При позднем выезде Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
- Поздний выезд Гостя с задержкой не более 6 часов после времени выезда в размере 50% от действующего открытого тарифа на соответствующее Шале/номер;
 - Поздний выезд Гостя с задержкой от 6 до 24 часов после времени выезда – в размере 100% от действующего открытого тарифа на соответствующее Шале/номер;
- 2.30. При досрочном выезде Гостя, Отель производит частичный возврат денежных средств Гостю за вычетом стоимости предоставленных Гостю услуг Отеля, а также фактически понесённых Отелем расходов.
- 2.31. При досрочном выезде Гостя из Отеля, направленного Заказчиком (юридическими лицами, туристическими агентствами или посредниками) размеры возмещения денежных средств оговариваются в рамках, заключенных между Гостем и юридическим лицом, агентством, посредниками договора.
- 2.32. При заезде Гостей, прибывших от Заказчика по безналичному расчету, изменения в расселении осуществляются только на основании письменного согласия Заказчика, оплатившего пребывание Гостя.
- 2.33. В случае госпитализации Гостя в лечебные учреждения города оплата за нахождение в стационаре городских лечебных учреждений производится за счет средств ОМС, ДМС при наличии полиса у Гостя, при отсутствии полиса за счет Гостя.
- 2.34. **Курортный сбор**
В соответствии с Федеральным законом от 29.07.2017 N 214-ФЗ, а также Законом Краснодарского края от 27.11.2017 N 3690-КЗ с 16 июля 2018 года по 31 декабря 2022 года в Краснодарском крае взимается плата за пользование курортной инфраструктурой (курортный сбор).
Размер курортного сбора в Краснодарском крае – устанавливается Законом Краснодарского края от 27.11.2017 N 3690-КЗ.
Сумма курортного сбора, подлежащая уплате, не включается в стоимость проживания.

Плательщиками курортного сбора являются физические лица, достигшие 18 лет, проживающие в Отеле более 24 часов.

Вышеуказанными нормативными актами установлены льготные категории лиц, освобождённые от уплаты курортного сбора.

Перечень льготных категорий, подробные условия взимания курортного сбора, условия об ответственности за неуплату курортного сбора и иная информация содержится в тексте вышеуказанных нормативных актов, тексты которых доступны Гостю на стойке службы сервиса.

3. Правила пребывания в Отеле с детьми и подростками

- 3.1. Гости, прибывшие в Отель с детьми, должны соблюдать настоящие Правила при пребывании в Отеле с детьми и подростками.
- 3.2. Дети до 6 лет размещаются бесплатно без предоставления дополнительного места.. Дети старше 6 лет поселяются в Отель за плату в общем порядке с учётом п. 2.10. и п. 2.11. настоящих Правил.
- 3.3. На территории Отеля запрещается:
 - Нахождение детей в возрасте до 12 лет без сопровождения взрослых в гостевых зонах Отеля, на лестничных площадках и маршах;
 - Посещение детьми в возрасте до 12 лет без сопровождения взрослых, точек общественного питания;
 - Посещение детьми в возрасте до 12 лет развлекательных мероприятий для взрослых после 22.00;
- 3.4. В случае невыполнения настоящих Правил и наступления негативных последствий в отношении детей, Отель ответственности за их здоровье не несет.

4. Правила пребывания в Отеле с домашними животными

- 4.1. Размещение гостей с животными допускается только при предварительном бронировании и по предварительному согласованию с Отелем.
- 4.2. Отель оставляет за собой право определять, возможно ли проживание указанного домашнего животного в Шале/номере.
- 4.3. Все домашние животные, проживающие в отеле, должны быть зарегистрированы при заезде на стойке службы сервиса, иметь ветеринарный паспорт, иметь все необходимые прививки.
- 4.4. Оплата за проживание каждого домашнего животного составляет 10000 руб. единоразово. Впоследствии сумма будет использована для специальной уборки Шале/номера после выезда Гостя.
- 4.5. В одном Шале/номере допускается проживание животных мелких и средних пород не более 40 см в холке и весом не более 15 кг.
- 4.6. При поселении в отель с домашними животными Гость обязан ознакомиться с данным положением и поставить подпись, подтверждающую ознакомление и согласие с данными правилами.
- 4.7. Гости, прибывшие в отель с домашними животными, обязаны иметь действующую справку от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках.
- 4.8. Гость обязан иметь при себе специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного.
- 4.9. Для кормления домашних животных Гость обязан иметь при себе специальную посуду.
- 4.10. Для туалета кошек Гость обязан иметь в Шале/номере специальный лоток.
- 4.11. Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Отелю запрещается.
- 4.12. Запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в Шале/номере отеля, холле корпуса, на территории отеля.
- 4.13. Перемещение домашнего животного по территории отеля допускается на поводке или в специальной сумке-переноске. Запрещено свободное нахождение домашнего животного в общих зонах отеля в целях безопасности гостей и персонала.
- 4.14. Запрещается мыть домашних животных в ваннах и душевых кабинах Шале/номера, использовать для ухода за животными полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие отелю.
- 4.15. Гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки Шале/номера работниками отеля или проведения ремонтных работ в Шале/номере.
- 4.16. Во время выгула домашнего животного на территории курорта производить последующую утилизацию отходов жизнедеятельности.
- 4.17. Отель оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к Гостям отеля, работникам Отеля или любому другому человеку, просить владельца животного немедленно удалить животное из Отеля.
- 4.18. Гость несет финансовую ответственность за: убытки, причиненные имуществу Отеля животным, включая

порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям Отеля либо персоналу Отеля.

5. Права и обязанности Гостя

5.1. Гость обязан:

- соблюдать установленный Отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 3-х экземплярах.
- не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в Шале/номере, общественный порядок в Отеле;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить Шале/номер Отеля (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Отелем дополнительные услуги, не включенные в стоимость Шале/номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Отелем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из Шале/номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть Шале/номер;
- при выезде из Отеля оповестить дежурного Администратора Службы сервиса о своем выезде и сдать ключ.
- по истечении оплаченного срока проживания – освободить Шале/номер, соблюдая расчетный час.
- В период нахождения Гостя в Отеле и на прилегающей территории соблюдать правила пожарной безопасности (Приложение № 3 к настоящим Правилам).
- Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

5.2. Гостю запрещается:

- оставлять в Шале/номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от Шале/номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей Отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться собственными электронагревательными приборами (плитки, кофейники, утюги, кипятильники и др.), а также неисправными переносными удлинителями для питания электроприборов;
- курить на территории Отеля (в том числе, но не ограничиваясь этим в Шале/номере, в коридорах Отеля, в общественных зонах Отеля).
Для целей настоящих Правил под курением понимается процесс 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.
- самостоятельно переставлять мебель в Шале/номере, осуществлять вынос мебели из Шале/номера, а также использовать гостиничное имущество не по назначению;
- нарушать покой проживающих гостей;
- распитие спиртных напитков в холлах и коридорах Отеля, а также употребление наркотических веществ в

- Отеле;
 - находиться в общественных зонах на территории Отеля с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
 - проводить в Отель посетителей без регистрации в Службе сервиса;
 - антиобщественное поведение, оскорбление чести и достоинства работников Отеля и проживающих, использование ненормативной лексики в отношении работников, гостей Отеля и любых иных лиц;
- 5.3. В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

6. Права и обязанности Отеля

- 6.1. Отель обязан обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты.
- 6.2. Отель предоставляет Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
- вызов скорой медицинской помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в Шале/номер адресованной Гостю корреспонденции, по ее получении;
 - побудка к определенному времени;
 - пользование стойкой для сушки оборудования в зимний период;
 - подключение к Интернету (Wi-Fi);
 - вызов такси (при дальнейшей оплате проезда Гостем самостоятельно).
- 6.3. Отель вправе произвести замену предоставленного Гостю Шале/номера в Отеле в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом Гостем помещении экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.
- 6.4. Отель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
- 6.5. Отель вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки опьянения, и/или поведение которых может создать неудобства для Гостей Отеля.
- 6.6. В случае нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, Отель имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением Акта по данному инциденту и приглашением при необходимости работников компетентных органов.
- 6.7. Отель обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в Шале/номере Гостя.
- 6.8. Отель отвечает перед Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в гостиничном Шале/номере или ином предназначенном для этого месте.
- 6.9. **ВАЖНО!**
Отдельно расположенные в общественных зонах Отеля стойки для сушки оборудования, стеллажи, иные приспособления, НЕ ЯВЛЯЮТСЯ местом, специально предназначенным для хранения сноубордического, горнолыжного, а также любого иного оборудования.
Отель не несёт ответственности в случае утраты вещей Гостя, находящихся за пределами Шале/номера Гостя.
- 6.10. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный Отелем индивидуальный сейф.
- 6.11. Отель освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- 6.12. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.
- 6.13. Вещи, забытые Гостем в Шале/номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Отелем на

хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на Гостя всех расходов по их хранению. Помещение вещей на хранение осуществляется Отелем в присутствии работников службы безопасности Отеля. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что ОТЕЛЬ располагает информацией о месте его нахождения.

- 6.14. ОТЕЛЬ хранит забытую Гостем в Отеле вещь в течение 3 месяцев с момента составления Акта о забытых вещах. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся в течение 6 месяцев. Расходы по хранению (доставке /отправке) вещей возлагаются на Гостя.
- 6.15. ОТЕЛЬ не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля.
- 6.16. ОТЕЛЬ обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Отеля.
- 6.17. ОТЕЛЬ обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и Гостях Отеля.
- 6.18. ОТЕЛЬ обязуется не проводить шумных мероприятий после 23.00, за исключением заранее оговоренных праздников и развлекательных программ.
- 6.19. ОТЕЛЬ обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в Шале/номерном фонде Отеля.

7. Порядок разрешения споров

- 7.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы сервиса и выдается по первому требованию Гостя.
- 7.2. Требования и жалобы Гостя рассматриваются не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня подачи жалобы.
- 7.3. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.
- 7.4. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Отеля, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.
- 7.5. При отсутствии упомянутого выше акта, требования Гостя считаются необоснованными.
- 7.6. Отношения Гостя и Отеля по предоставлению Гостю услуг в соответствии с настоящими Правилами регулируются правом Российской Федерации.
- 7.7. Все споры, возникающие между Гостем и Отелем, разрешаются предпочтительно путем переговоров. Претензионный порядок урегулирования споров обязателен. Сторона, получившая претензию, обязана направить другой Стороне ответ на претензию в течение 10 (десяти) календарных дней от даты ее получения. Неурегулированные споры подлежат разрешению в суде общей юрисдикции по месту исполнения настоящего договора, указанного в п. 1.2. настоящих Правил.

8. Дополнительная информация

- 8.1. 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 в Отеле ведётся видеонаблюдение. Система видеонаблюдения оборудована средствами записи звука.
- 8.2. ОТЕЛЬ вправе использовать материалы видеонаблюдения в качестве доказательств при производстве по гражданским, административным, уголовным и любым иным делам.

Все гости Отеля имеют одинаковые права¹

В случае несоблюдения указанных Правил, граждане могут быть привлечены к ответственности, установленной действующим законодательством Российской Федерации, а также выселены до окончания

¹ Находящиеся на территории России иностранные граждане в целом обладают всеми правами и несут ответственность за совершенные ими действия наравне с российскими гражданами. Исключение составляют дипломатические и консульские работники, а также иные категории лиц, на которых по каким-либо причинам согласно действующему российскому законодательству распространяется правовой иммунитет. Уголовная, административная и гражданская ответственность иностранных граждан за действия, совершенные ими на территории России, в том числе и во время проживания в Отеле, наступает по тем же основаниям, что и для российских граждан.

срока пребывания с последующим сообщением о причинах инцидента администрации организации, выдавшей путевку.

Приложения:

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1 СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ;

ПРИЛОЖЕНИЕ № 2 ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ.

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

№ ___ от _____ 20__

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящим, я _____ (ФИО полностью),

даю свое согласие на обработку ООО «Роза Хутор» моих персональных данных и подтверждаю, что, давая такое согласие, я действую своей волей и в своем интересе. Согласие распространяется на следующую информацию: мои фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, паспортные данные, информация о моём здоровье, информация о производимых медицинских процедурах, анализах, и любая другая информация, относящаяся к моей личности (далее – «Персональные данные»). Согласие на обработку моих Персональных данных дается мною на неопределенный срок в целях заключения любых договоров и их дальнейшего исполнения, оказания ООО «Роза Хутор» услуг, участия в проводимых ООО «Роза Хутор» акциях, принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении меня или других лиц, предоставления мне информации об оказываемых ООО «Роза Хутор» услугах. Согласие предоставляется на осуществление любых действий в отношении Персональных данных, которые необходимы для достижения вышеуказанных целей, включая без ограничения: сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, блокирование, уничтожение, а также осуществление любых иных действий с персональными данными в соответствии с действующим законодательством. Обработка персональных данных осуществляется ООО «Роза Хутор» следующими способами: обработка персональных данных с использованием средств автоматизации, обработка персональных данных без использования средств автоматизации (неавтоматизированная обработка). При обработке персональных данных ООО «Роза Хутор» не ограничено в применении способов их обработки. Я согласен, что в случае необходимости ООО «Роза Хутор» вправе предоставить мои Персональные данные для достижения указанных выше целей третьему лицу (в т.ч. дочерним и зависимым), их агентам и иным уполномоченным ими лицам. Такие третьи лица имеют право на обработку персональных данных на основании настоящего согласия. Настоящее согласие дается мною бессрочно, но может быть отозвано посредством направления мною письменного уведомления ООО «Роза Хутор» не менее чем за 1 (один) месяц до момента отзыва согласия. В случае отзыва мною согласия на обработку моих Персональных данных, ООО «Роза Хутор» вправе не прекращать обработку Персональных данных и не уничтожить их, в случаях, предусмотренных законодательством РФ или внутренними правилами ООО «Роза Хутор». При этом соответствующие действия при продолжении обработки Персональных данных ООО «Роза Хутор» считаются акцептом.

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

УВАЖАЕМЫЕ ГОСТИ!

Если Вы прибыли в Отель в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц, план эвакуации и местонахождение первичных средств пожаротушения.

Просим Вас соблюдать правила пожарной безопасности:

Не пользуйтесь в Шале/номере электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками);

- Уходя из Шале/номера, не забывайте выключать телевизор, кондиционер, лампы освещения;
- Не накрывайте включённые торшеры и настольные лампы посторонними предметами;
- Не курите на территории Отеля, в том числе в своём Шале/номере;
- Не приносите в Шале/номер пожароопасные вещества и материалы.

В СЛУЧАЕ ПОЖАРА В ВАШЕМ ШАЛЕ/НОМЕРЕ:

- Немедленно сообщите о случившемся любому работнику Отеля, а затем в пожарную охрану по телефону в Шале/номере 9-01 или с мобильного телефона: Билайн 001, Мегафон, МТС 010;
- Если огонь или дым находится за окном, закройте окно, сорвите шторы или тюль и уберите от окна все легковоспламеняющиеся предметы.
- •Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из Шале/номера и закройте дверь, не запирая её на замок;
- •Если дверь в Шале/номере горячая или в Шале/номер из коридора просачивается дым, то открывать дверь категорически запрещается. Намочите полотенца и закройте ими все щели;
- •Даже если дверь не горячая, приготовьтесь быстро захлопнуть её, если понадобится.
- Медленно приоткройте дверь, напрягая руку. Под давлением пламени дверь может сама распахнуться, если не держать её, как следует.
- •Убедившись в отсутствии огня и дыма в коридоре, покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации Отеля или пожарной охраны.

В СЛУЧАЕ ПОЖАРА ВНЕ ВАШЕГО ШАЛЕ/НОМЕРА:

- Немедленно сообщите о случившемся любому работнику Отеля, а затем в пожарную охрану по телефону в Шале/номере 9-01 или с мобильного телефона: Билайн 001, Мегафон, МТС 010;
- Оставайтесь в своём Шале/номере, если огонь в коридоре блокирует все выходы, или если он сильно заполнен дымом. Даже если нет пламени, вдыхание густого дыма опасно для жизни. Поэтому если в Вашем Шале/номере нет огня и тяжёлого дыма, вероятно, Вам лучше оставаться внутри.
- Если в Вашем Шале/номере появился дым, откройте окна и включите в ванной вентиляцию, если можно, при этом подложите под дверь и в остальные дверные щели влажные полотенца. Они будут препятствовать попаданию дыма в Шале/номер и позволят избежать тяги при открытых окнах.
- Наполните ванну, если она имеется в Шале/номере, водой. Используйте ведро со льдом, урну для мусора или чемодан, чтобы облить водой дверь или любую другую горячую поверхность, либо погасить огонь в Шале/номере.
- Сделайте маску, обернув нос и рот влажным полотенцем или предметом одежды. Не забывайте, что при пожаре есть риск задохнуться дымом или токсическим газом. Делайте все возможное, чтобы минимизировать попадания дыма в лёгкие.
- При нахождении в Шале/номере, закройте все окна и двери и немедленно покиньте Шале/номер;
- Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в Вашем Шале/номере, открыв настежь окна. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надёжно защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями.
- С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи. Переждите пожар на балконе или лоджии, при этом закройте за собой балконную дверь.