

Правила проживания в Русские Сезоны Бутик-Отель Невский

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в отеле РУССКИЕ СЕЗОНЫ Бутик-Отель Невский (далее - Отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.09.2015 г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).
- Отель предназначен для временного проживания гостей на срок, согласованный с Отелем.
- Режим работы отеля – круглосуточный.
- Настоящие Правила являются публичной офертой отеля Русские Сезоны Бутик-Отель Невский в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.
- Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте отеля Русские Сезоны Бутик-Отель Невский, <https://rs-nevskiy.ru>.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Отель - Русские Сезоны Бутик-Отель Невский, расположенный по адресу: Краснодарский край, г. Сочи, с. Эстосадок, наб. Лаванда, д.9. корп. 4

Гость (потребитель) – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

Услуги Отеля - это услуги временного проживания гостей, услуги общественного питания, туристические и другие услуги, оказываемые Отелем, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле;

Дополнительные услуги Отеля - это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические и другие услуги, оказываемые Отелем на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле;

Служба приёма и размещения – это служба портье, занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением гостей, занимающаяся бронированием номеров в Отеле;

Публичная оферта – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Гостиничного комплекса заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

Акцепт – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

Посетители – это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере гостя с 09.00 до 23.00 часов.



III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Отель вправе заключать договор на предоставление гостиничных услуг с гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Отделом бронирования/Службой приема и размещения заявки на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте, с сайта Отеля и через интернет системы бронирования.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами, либо после совершения Гостем действий по оплате гостиничных услуг через Отдел бронирования или Службу приема и размещения, либо банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте Отеля с помощью Интернет-эквайринга.

При заключении договора Гость ознакомливается с настоящими Правилами на главной рецепции отеля Русские Сезоны Бутик-Отель Невский или на официальном сайте отеля Русские Сезоны Бутик-Отель Невский - <https://rs-nevskiy.ru>.

Прейскурант Отеля содержит информацию о ценах и категориях номеров и размещен на официальном сайте отеля Русские Сезоны Бутик-Отель Невский.

Отель имеет право применять свободные цены и тарифы, систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень основных услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Отеле возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию.

Гарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя и внесению им 100% предоплаты стоимости за весь период проживания в Отеле или 100% предоплаты за первые сутки проживания в Отеле с последующей оплатой неоплаченного срока проживания при заезде. Внесение предоплаты в размере 100% стоимости первых суток проживания, при гарантированном бронировании, гарантирует Гостю наличие номера с 15.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда либо опоздал и не аннулировал письменно бронирование **не позднее, чем за 24 часа до даты заезда (15.00 часов)**, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки, если правилами бронирования не предусмотрено иное.

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Отеля.

Бронирование считается подтверждённым после получения письменного подтверждения по электронной почте или факсу.

IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Договор на размещение Гостя в Отеле считается заключенным при следующих условиях:

- согласие Гостя с действующими Правилами проживания в отеле и прочими Правилами и Прейскурантами;
- внесение Гостем 100% оплаты за весь период проживания в Отеле;
- предоставлении Гостем работнику службы приёма и размещения документов:
 - паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
 - свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей(усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица(лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица(лиц);
 - паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ – для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
 - паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
 - документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - вида на жительство лица без гражданства;

При отсутствии вышеуказанных документов работник службы приёма и размещения вправе отказать в поселении.

ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ

За проживание в Отеле детей до 3 лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в Отеле детей от 3 (трех) до 12 (двенадцати) лет включительно взимается плата, согласно действующего в Отеле Прейскуранта (при этом предоставляется дополнительное место – раскладная кровать).

За проживание в Отеле детей от 12 (двенадцати) лет взимается плата, согласно действующего в Отеле Прейскуранта на взрослого.



RUSSIAN SEASONS
HOTELS GROUP

В Отеле **разрешено** совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, и лиц, достигших 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 Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц не достигших 18-ти летнего возраста и лиц достигших 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 разрешения органа опеки и попечительства.

Условия приема и размещения групп детей в сопровождении взрослых регулируются в каждом отдельном случае индивидуально путем подписания письменного договора.

V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, кредитными картами (VISA, MASTERCARD, МИР) или по безналичному расчету банковским переводом, согласно Прейскуранта цен, действующего на дату подтвержденного бронирования.

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере.

ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеля не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

Продление номера возможно:

- до 18.00 часов – плата в размере 50% от стоимости суток.
- до 23.59 часов – плата в размере 100 % от стоимости суток.

VI. УСЛУГИ ОТЕЛЯ:

В Отеле предоставляются **услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:**

- размещение в номере соответствующей категории;
- уборка номеров;
- вызов такси;
- вызов «скорой помощи»;
- утренняя побудка;



RUSSIAN SEASONS
HOTELS GROUP

- Wi-Fi интернет в номерах отеля и общественных зонах;
- просмотр бесплатных TV-каналов;
- сейф в номере;
- чайная станция и кофемашина в номере;
- гладильная доска и утюг в номере;
- общественная парковка.

В Отеле предоставляются **дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:**

- услуги питания;
- организация праздничных мероприятий;
- организация конференций, семинаров, тренингов;
- бизнес-услуги (копирование, сканирование, распечатка документов);
- услуга трансфера;
- продажа сувениров;

VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ

Гости вправе:

- Пользоваться всеми услугами Отеля.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 09:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающему Гостю необходимо зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и оплатить его проживание по Прейскуранту.
- 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 обязаны:

- Соблюдать Правила проживания и оказания услуг.
- Уважать права другихGuestов отеля.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах отеля.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.
- Оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после оказания их Гостю, в т.ч. дополнительные платные услуги.
- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и



RUSSIAN SEASONS
HOTELS GROUP

оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества отеля и Прейскуранта на Дополнительные услуги.

- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, сдать администратору Службы приема и размещения ключ от номера и ключ-карту от входной двери в отель.
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- Парковать транспорт на парковке в специально отведенном месте, за территорией комплекса «Моя Россия».

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги.
- ИнформироватьGuestов о предоставляемых услугах и дополнительных услугах отеля, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.
- Своевременно реагировать на просьбы Guestов, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля 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).
- Отель несёт ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению.
- Отвечать за сохранность вещей Guestа, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных 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, отель хранит эту вещь не более полугода в службе Housekeeping в комнате забытых вещей.

- Отель информирует гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля (за исключением номеров, туалетных и душевых кабин).
- Предоставить по первому требованию Guestа “Книгу отзывов и предложений”, которая находится в “Службе приема и размещения” Отеля.

Отель вправе:

- Сотрудники Отеля 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 Guestом настоящих правил.



RUSSIAN SEASONS
HOTELS GROUP

- В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствии по месту проживания более 6 часов без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию и сделав опись имущества Гостя.
- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.
- Досрочно выселить Гостя, если последний злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка.

IX. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Проживание с домашними животными.
- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- Оставлять в номере несовершеннолетних детей в свое отсутствие.
- Передавать третьим лицам ключ от номера.
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).
- Переставлять и передвигать мебель.
- Курить в номерах, а также в иных помещениях Отеля, не предназначенных для курения, в том числе кальян и электронные сигареты.
- Нарушать покой других гостей отеля, создавая шум.
- Кататься в фойе, коридорах и помещениях отеля и ресторана на роликах, скейтах и других приспособлениях.
- 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 Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
- Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.
- Выносить из ресторана посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.
- Умышленно загрязнять территорию Отеля.
- Выбрасывать из окон различные предметы, мусор и т.п.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в Отеле.
- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация отеля имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.



RUSSIAN SEASONS
HOTELS GROUP

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, находящимся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

X. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

Вне очереди, при наличии свободных номеров в Отеле размещаются:

- Герои России и Советского Союза.
- Полные кавалеры ордена славы.
- Участники Великой Отечественной Войны.
- Инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их.

XI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ОТЕЛЕ:

- В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их с администратором Службы приема и размещения или Дежурным менеджером по телефону: + 7-928-449-8700. Внутренний номер – 5555.
- В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», либо написать на электронную почту директору отеля.
- Претензия подписывается уполномоченным лицом со стороны Отеля и Гостем с указанием контактных данных (телефона, почтового адреса, электронной почты) для получения ответа со стороны Отеля.
- Администрация Отеля принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликтных ситуаций.
- В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.