

УТВЕРЖДАЮ/ «APPROVED»

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР / General Director

ООО «ОЛИМПЛЮС»

(Hotel «Radisson Collection Paradise Resort & Spa, Sochi»)

_____ Лужина М.В. / M.V. Luzhina

«1» января 2021 г.

ПРАВИЛА

**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
В ГОСТИНИЦЕ «RADISSON COLLECTION PARADISE & SPA SOCHI»**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», «Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (утверждены Постановлением правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020 г.) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в гостинице «Radisson Collection Paradise Resort & Spa, Sochi».

1.2. В соответствии с п.6 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (утверждены Постановлением правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020 г.) Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

"Заказчик" - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

"Потребитель" - 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;

«Исполнитель» - гостиница Radisson Collection Paradise Resort & Spa, Sochi, ООО «ОлимпПлюс» ИНН 2312153550, ОГРН 1082312008954, место нахождения: 354340, Федеральная территория «Сириус», ул. 65 лет Победы, 50;

«Бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя. Исполнитель обязуется предоставить Потребителю (Заказчику) имеющийся в наличии Номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный Номер, принадлежащий данной категории, Исполнителем не предоставляется;

«Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания Гостиничных услуг и имеющий наименование «Radisson Collection Paradise Resort & Spa, Sochi», расположенный по адресу: 354340 Федеральная территория «Сириус», ул. 65 лет Победы, д.50;

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в

Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

«Депозит» – денежные средства, оплачиваемые Исполнителю Потребителем или Заказчиком с их согласия в момент размещения в Гостинице в качестве способа обеспечения оплаты Потребителем Гостиничных услуг из расчета 5000,00 рублей (Пять тысяч рублей 00 коп.) рублей за каждые сутки проживания в Гостинице, но не менее, чем за 1 (одни сутки) («Неснижаемый остаток»), в порядке, предусмотренном настоящими Правилами;

«Дополнительные гостиничные услуги» - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице;

"

«Местное время» – время в месторасположении Гостиницы;

«Номер» – помещение в Гостинице, предназначенное для временного проживания и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров;

«Прейскуранты» – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные Генеральным директором Исполнителя, в которых устанавливаются:

- категории Номеров и их параметры;
- цена номера (места в номере) - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;
- стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребителем;
- перечень и стоимость Дополнительных гостиничных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в Цену Номера (места в Номере).

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы), а также на других ресурсах/носителях Исполнителя. Прейскуранты с Дополнительными гостиничными услугами, предоставляемыми в Номере, также размещены в каждом Номере.

«время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

«время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

«Время заезда» – 15:00 по Местному времени;

«Время выезда (расчетный час)» – 12:00 по Местному времени;

«Цена Номера (места в Номере)» - тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Времени заезда (как этот термин определен выше) и заканчивая Временем выезда (расчетным часом), как этот термин определен выше, дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя.

Цена номера (места в номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской

Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

1. Информация об услугах, порядок оформления и оплаты проживания в Гостинице

1.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания Гостиницы Потребитель может получить в Службе приема и размещения Гостиницы.

1.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя).

Информация на русском языке о порядке проживания в Гостинице, включая настоящие Правила, правила противопожарной безопасности, а также правила пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя).

1.3. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на согласованный с Гостиницей срок.

1.4. Предельный срок непрерывного проживания граждан в Гостинице не ограничен и является одинаковым для всех категорий Потребителей. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

1.5. Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

1.6. Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путём принятия Заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

Форма Заявки устанавливается Исполнителем (Приложение № 1 к настоящим Правилам, при этом для бронирования через сайт Гостиницы форма Заявки установлена на сайте, в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма Заявки для каждого Заказчика).

Исполнитель при наличии в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения,

определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать Заявку без применения к нему каких-либо санкций до 18:00 часов дня запланированного заезда, если иной срок не доведен до сведения Потребителя (Заказчика) в момент бронирования, либо предусмотрен договором.

Аннулирование Заявки (Отказа от бронирования Номера) в Гостинице осуществляется Исполнителем путём принятия Отказа от бронирования Номера от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от бронирования Номера исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Форма аннулирования Заявки (Отказа от бронирования номера) устанавливается Исполнителем (Приложение № 2 к настоящим Правилам, при этом для бронирования через сайт Гостиницы форма Отказа от бронирования номера установлена на сайте, в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма Отказа от бронирования номера для каждого Заказчика).

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в бронировании определены действующим законодательством Российской Федерации.

1.7. В Гостинице применяются следующие виды бронирования:

1.7.1. гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда, при условии внесения Потребителем или Заказчиком с их согласия авансового платежа в размере не менее Цены Номера (места в Номере).

Авансовый платеж при бронировании Номера (места в Номере) вносится Потребителем или Заказчиком с их согласия не позднее 18:00 часов Местного времени дня, предшествующего дню запланированного заезда. В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в течение установленного выше срока, бронирование считается негарантированным, и к такому бронированию подлежат применению условия негарантированного бронирования, предусмотренные в п. 2.5.1 ниже.

При размещении Потребителя, авансовый платеж засчитывается в качестве оплаты первых суток проживания в Номере (места в Номере).

В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Потребителя, с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более Цены Номера (места в Номере).

Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем после 18:00 часов дня запланированного заезда.

Не заездом признается не прибытие Потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу приема и размещения Гостиницы) до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем запланированного заезда.

Опозданием Потребителя признается заезд Потребителем после Расчетного часа и до Расчетного часа заезда дня, следующего за днем бронирования.

При опоздании более, чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более Цены Номера (места в Номере).

1.7.2. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до 18:00 часов дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

При негарантированном бронировании авансовый платеж Потребителем или Заказчиком не вносится.

При бронировании Заказчиком – юридическим лицом, либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

Договор заключенный между Потребителем (Заказчик) и Исполнителем включает в себя:

- наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;
- сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
- сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы; время заезда и время выезда (расчетный час) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- Цену Номера (места в Номере), в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;
- период проживания в Гостинице;
- иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

1.8. Договор заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность Потребителя, 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;
- Документа, временно удостоверяющего личность, оформленного в соответствии с законодательством Российской Федерации установленного образца
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, выданного иностранным государством и признанного 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.

Иностранные гости обязаны предъявлять миграционную карту.

При отсутствии вышеуказанных документов Исполнитель вправе отказать в размещении.

Условия, порядок и последствия отказа от Договора определены действующим законодательством Российской Федерации.

1.9. Гостиница осуществляет оформление проживания и регистрацию Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из нее круглосуточно.

Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице 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".

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них). Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице 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".

1.10. При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю счет, который является подтверждением заключения Договора на оказание Гостиничных услуг. Счет должен содержать: наименование Исполнителя; фамилию, имя, отчество Потребителя; сведения о предоставляемом Номере (места в Номере); Цену Номера (места в Номере); другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

1.11. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере (на месте в Номере). Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – Цена номера за сутки.

Цена Номера (места в Номере) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номера (места в Номере), устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера (места в Номере) для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с Ценой Номера (места в Номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице.

1.12. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата Цены Номера (места в Номере) производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере Цены Номера (места в Номере) за весь срок проживания в Гостинице). Согласием Потребителя (Заказчика) признается заключение Потребителем (Заказчиком) Договора.

С согласия Потребителя (Заказчика) Потребитель в момент размещения в Гостинице оплачивает Депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты Потребителем Дополнительных платных Гостиничных услуг, потребляемых им в Гостинице, и может быть использован при расчете за данные Дополнительные услуги. При использовании Депозита (полностью или частично) в процессе проживания в Гостинице, Потребитель производит пополнение Депозита до Неснижаемого остатка. При выезде Потребителя неиспользованная сумма Депозита подлежит возврату Потребителю. Согласием Потребителя (Заказчика) на оплату Депозита признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора.

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом.

В случае проживания Потребителя в Номере (на месте в Номере) 24 часов и менее, например, при заезде после Расчетного часа заезда текущего дня, и/или выезда до Расчетного часа выезда текущего дня, плата взимается в размере минимального тарифа - Цены Номера (места в Номере) независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также кредитные карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, Diners Club, American Express, JCB, Union Pay, МИР.

1.13. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю Номер (место в Номере) в Расчетный час заезда.

При наличии свободных Номеров (мест в Номерах) Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа заезда.

При этом, при размещении Потребителя до расчетного часа, если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, в дополнение к стоимости проживания взимается плата за Номер (место в Номере) в размере ста процентов Цены Номера (места в Номере). Заселение в гостиницу с 03 часов 00 минут (менее 12 часов до установленного

Расчетного часа заезда) в дополнение к стоимости проживания взимается плата за Номер (место в Номере) в размере пятидесяти процентов Цены Номера (места в Номере);

1.14. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель должен выехать из Гостиницы, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены Номера (места в Номере), и должна быть произведена с согласия Потребителя Потребителем не позднее Расчетного часа выезда дня, в котором Потребитель продлил проживание.

Не продление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого Потребителем Номера (места в Номере), а также влечет за собой последствия, установленные в настоящих Правилах.

1.15. В случае задержки выезда Потребителя после установленного Расчетного для выезда часа плата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке, установленном Исполнителем:

- при выезде после Расчетного часа выезда текущего дня до 18:00 по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере пятидесяти процентов Цены Номера (места в Номере);
- при выезде после 18:00 по Местному времени текущего дня, Потребителем производится оплата проживания в размере ста процентов Цены Номера (места в Номере).

Во всех перечисленных в данном пункте случаях Цена Номера (места в Номере) определяется исходя из соответствующего Прейскуранта Исполнителя, действующего на день (дату) выезда Потребителя для всех Потребителей (публичные тарифы), Цена Номера (места в Номере), установленная для Потребителя при бронировании, не применяется.

1.16. При размещении детей от 0 до 3 лет в Номере вместе с родителями, детская кровать предоставляется без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

Дети от 0 до 3 лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления места и без взимания дополнительной платы.

Завтрак для детей от 0 до 5 лет, проживающих без предоставления места в одном Номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется детям без взимания дополнительной платы, если в Цену такого Номера включена стоимость завтрака.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.

1.17. Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза,
- Полные кавалеры орденов Славы;
- Инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- Работники правоохранительных и судебных органов при исполнении ими служебных обязанностей;
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание.

2. Порядок предоставления Гостиничных услуг

2.1. Качество предоставляемых Гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

2.2. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка.

Исполнитель также предоставляет Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг, стоимость которых входит в Цену Номера (места в Номере), утвержденные соответствующим Прейскурантом:

- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой;
- Доставку в номер корреспонденции по ее получении;
- Побудку к определенному времени;
- Предоставление льда, бытовых принадлежностей, одного комплекта; посуды, чайника, вода и столовых приборов (по запросу);
- Круглосуточный бизнес-центр в зоне ресепшн;
- Wi-Fi на всей территории отеля;
- Внутренняя телефонная связь в номере;
- Услугу вечерней подготовки номера (категории бизнес класс полулюксы, люксы президентские и номера ВИП гостей);
- Уборка в номере 1 раз в день;
- Смена постельного белья 1 раз в 3 дня;
- Предоставление актуальной информации о погодных условиях и курсах валют;
- Сейфовые ячейки в каждом номере;
- Гладильную доску и утюг в каждом номере;
- Охраняемую парковку (круглосуточно);
- Охрану и безопасность отеля и гостей (круглосуточно);
- Завтрак «с собой» (накрывается с 05:00-07:00 утра в зоне ресепшн);

- Посещение тренажерного зала (круглосуточно);
- Посещение термальной зоны СПА (с 06:00-23:00);
- Анимация в период высокой загрузки отеля;

2.3. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке Дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы). Дополнительные Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

Расчеты за предоставленные Исполнителем Дополнительные гостиничные услуги осуществляются Потребителем как наличными денежными средствами, так и по кредитным картам, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты Гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты Дополнительных гостиничных услуг, размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

2.4. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг общественного питания.

2.5. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю Номера на Номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию Номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя.

Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

2.6. Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

3. Права и обязанности Потребителя

3.1. Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми Гостиничными услугами;
- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг;
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

3.2. Потребитель обязан:

- соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в каждом Номере Гостиницы;

- соблюдать правила пожарной безопасности;
- уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы
- бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- освобождать Номер по истечении оплаченного срока проживания.

3.3. Потребителю запрещается:

- В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в Номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;

- передавать посторонним лицам ключ от гостиничного Номера;
- курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории;

- запрещается использование открытого огня на балконах (лоджиях) номеров отеля.
- приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы.

- при нахождении на балконах, террасах, лоджиях отеля, имеющих стеклянное ограждение, в целях безопасности Вас и Ваших детей, избежание травм, порезов и пр. рекомендуется не опираться, не толкать, не допускать удары (игрушками и иными предметами) стекол, а также не перелезать через стеклянные ограждения в номерах.

4. Ответственность Исполнителя и Потребителя

4.1. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его Номере или в ином помещении Гостиницы. Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется

администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей Потребителя на хранение (Приложение № 3 к настоящим Правилам).

Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 6 (шести) месяцев в соответствии с порядком, утвержденным Генеральным директором Исполнителя.

По истечении установленного выше срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, утвержденным Генеральным директором Исполнителя.

4.2. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей».

Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

4.3. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Гостиницы в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения.

В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Исполнителем составляется акт о порче имущества гостиницы (Приложение № 4).

Исполнитель имеет право отказать в предоставлении Потребителю услуг Гостиницы в случаях нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты Гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем противоправных действий.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Приложение № 1 - форма Заявки на бронирование Номера (места в Номере);
2. Приложение № 2 – форма отказа от бронирования Номера (места в Номере);
3. Приложение № 3 – форма Акта о помещении забытых вещей Потребителя на хранение;
4. Приложение № 4 – форма Акта о порче имущества гостиницы;
5. Приложение № 5 – Правила посещения бассейна;
6. Приложение № 6 – Правила пользования тренажерным залом.

ЗАЯВКА
На бронирование Номера

Г. Сочи

_____ 20__ г.

Я, Потребитель _____, прошу забронировать Номер (место в Номере) в соответствии со следующими пожеланиями:

Имя Потребителя	Дата и время заезда	Дата и время выезда	Тип размещения	
			King	Twin

Количество номеров по категориям:

Категория номера	Кол-во номеров	Категория номера	Кол-во номеров

Дополнительные пожелания и комментарии:

Услуги, оплачиваемые Потребителем:

- ☐ стоимость проживания;
☐ стоимость завтрака;
☐ стоимость дополнительных услуг, а именно:

- ☐ все расходы Потребителя;

Способ оплаты услуг:

- ☐ безналичный расчет
☐ наличный расчет
☐ кредитная карта (необходимо заполнить авторизационную форму)

Потребитель _____

Контактный телефон/e-mail _____

ОТКАЗ
От бронирования Номера

Г. Сочи

_____ 20__ г.

Я, Потребитель _____, прошу изменить/аннулировать бронь № _____ от _____ г., в соответствии со следующими пожеланиями:

Имя Потребителя	Дата и время заезда	Дата и время выезда	Тип размещения	
			King	Twin

Количество номеров по категориям:

Категория номера	Кол-во номеров	Категория номера	Кол-во номеров

Дополнительные пожелания и комментарии:

Услуги, оплачиваемые Потребителем:

- ☐ стоимость проживания;
☐ стоимость завтрака;
☐ стоимость дополнительных услуг, а именно:

- ☐ все расходы Потребителя;

Способ оплаты услуг:

- ☐ безналичный расчет
☐ наличный расчет
☐ кредитная карта (необходимо заполнить авторизационную форму)

Потребитель _____

Контактный телефон/e-mail _____

Приложение № 3
К Правилам предоставления
гостиничных услуг

АКТ
О помещении забытых вещей Потребителя на хранение

Г. Сочи _____ 20__ г.

Согласно Договору, об оказании гостиничных услуг от _____,
Потребителю _____ (ФИО) в период с _____ по _____
были оказаны Гостиничные услуги.

После Расчетного для выезда часа персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем
высвобождению (№ _____) и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не
известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки,
установленные в настоящем Положении), были обнаружены следующие вещи,
предположительно принадлежащие Потребителю:

В соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг Исполнителя от
_____, данные вещи признаются забытыми Потребителем и помещаются
Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы, расположенную по адресу: г. Сочи,
Сириус, ул. 65 лет Победы, д.50, комната _____, и подлежат хранению в течение срока и в
порядке, установленными Инструкцией по приему, хранению и выдаче забытых вещей
Гостиницы.

Настоящий Акт составлен:

Ф.И.О			
Должность			
Подпись			
Дата			

Приложение № 4
К Правилам предоставления
гостиничных услуг

Гостиница Radisson Collection Paradise Resort & Spa

АКТ N _____
о порче имущества гостиницы
от " __ " _____ 20__ г.

Обнаружено следующее: Гр. _____
(Фамилия, имя, отчество)

Всего на сумму: _____

Подписи работников гостиницы: _____

(подпись лица, причинившего ущерб)

С гр. _____ Получено: _____
(Фамилия, имя, отчество) (сумма прописью)

Принял: _____
(Должность, фамилия, имя, отчество) (подпись)

Испорченные вещи _____
получены

(Фамилия, И.О.) (подпись)

УТВЕРЖДАЮ/ «APPROVED»

ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР / General Director
ООО «ОЛИМПЛЮС»
(Hotel «Radisson Collection Paradise Resort & Spa, Sochi»)

Лужина М.В. / M.V. Luzhina

«1» января 2021 г.

ПРАВИЛА
ПОСЕЩЕНИЯ БАСЕЙНА НА ТЕРРИТОРИИ
ГОСТИНИЦЫ «RADISSON COLLECTION PARADISE & SPA SOCHI»

1. Настоящие правила являются обязательными к соблюдению в бассейне гостиницы «Radisson Collection Paradise Resort & Spa, Sochi» (далее по тексту – Правила).
2. Находясь на территории бассейна гостиницы «Radisson Collection Paradise Resort & Spa, Sochi», Посетитель бассейна соглашается с настоящими Правилами и, кроме прочего, указанного на табличках и информационных стендах, размещенных на территории бассейна, обязуется соблюдать следующие Правила:
3. Посетители бассейна обязаны ознакомиться с настоящими Правилами до начала пользования бассейном на территории гостиницы.
4. Настоящие Правила являются неотъемлемой частью Правил предоставления гостиничных услуг в гостинице «Radisson Collection Paradise Resort & Spa, Sochi».
5. Время работы плавательного бассейна - весь световой день, в зависимости от времени года.
6. Перед посещением бассейна посетитель обязан переобуться в сменную обувь. Посетитель предъявляет пропуск (браслет установленного образца).
7. Гость подтверждает, что ни он, ни его несовершеннолетние дети не имеют медицинских противопоказаний для посещения бассейна и полностью принимает на себя ответственность за состояние своего здоровья и состояние здоровья своих несовершеннолетних детей, посещающих бассейн вместе с ним. Гость подтверждает, что находится в добром здравии.
8. Ценные вещи: деньги, мобильный телефон, документы, ключи и другие ценные вещи сдаются администратору гостиницы. На хранение принимаются малогабаритные вещи.
9. Сумки, кейсы, чемоданы на хранение не принимаются. За оставленные без присмотра личные вещи и ценные вещи, не сданные администратору гостиницы, администрация ответственности не несет.
10. Посещение плавательного бассейна разрешается только при наличии: купального костюма, специальной резиновой обуви, принадлежностей для душа и полотенца.
11. Каждый посетитель обязан перед посещением бассейна принять душ.

12. Перед посещением бассейна посетитель обязан смыть с себя любые косметические средства, снять все ювелирные и иные украшения, собрать волосы пучок, надеть шапочку для плавания.
13. Запрещается плавание в бассейне лиц, в том числе детей с распущенными волосами.
14. Запрещается ныряние под воду без наличия резиновой шапочки для плавания.
15. Рекомендуются входить в воду, спускаясь по специально предусмотренному для этого трапу/лестнице, повернувшись спиной к воде.
16. Во время плавания необходимо обязательное соблюдение дистанции.
17. При отсутствии или при недостаточном развитии навыков плавания обязательно использование поддерживающих на воде средств (доски для плавания и пр.).
18. Во время проведения групповых занятий или персональных занятий в бассейне зона для плавания может быть ограничена.
19. Посетитель должен контролировать время нахождения в бассейне. При выходе из плавательного бассейна посетитель обязан сдать плавательный инвентарь, полученный в аренду сотруднику гостиницы.
20. При посещении бассейна детьми ответственность за жизнь и здоровье, безопасность ребенка всецело несет сопровождающий ребенка взрослый (родитель или иной законный представитель).
21. Во время плавания взрослые не должны выпускать детей из поля своего зрения, предварительно объяснив им правила поведения на воде.
22. Персонал бассейна имеет право контролировать соблюдение посетителями настоящих правил, делать замечания.
23. За последствия, возникающие в результате нарушения Посетителями настоящих правил, администрация гостиницы ответственности не несет.
24. Посетители бассейна должны строго соблюдать настоящие правила, правила техники безопасности, санитарно-гигиенические требования, выполнять требования персонала бассейна: дежурных администраторов, спасателей.
25. Посетители бассейна должны соблюдать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к другим посетителям, персоналу бассейна, не допускать действий, создающих опасность для окружающих.
26. *Посетителям категорически запрещается:*
 - 26.1. Передавать документы на право посещения плавательного бассейна другим лицам.
 - 26.2. Находиться в около бассейна в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, использовать ненормативную лексику, громко, неуважительно и/или агрессивно разговаривать, делать все, что может помешать окружающим.
 - 26.3. Находиться на территории бассейна, в верхней уличной одежде и обуви.
 - 26.4. Курить на территории бассейна.
 - 26.5. Приносить и распивать на территории бассейна алкогольные напитки.
 - 26.6. Приносить на территории бассейна продукты питания, напитки с последующим их употреблением.
 - 26.7. Входить в бассейн без посещения душа.
 - 26.8. Плавать и нырять с распущенными волосами без использования шапочки для плавания.

- 26.9. Перед использованием бассейна втирать в кожу различные кремы и мази по причине возможного нанесения вреда своему здоровью (перегрев, повышение артериального давления, аллергические реакции и пр.).
- 26.10. Бегать по лестницам и обходным дорожкам.
- 26.11. Использовать маску для подводного плавания с конструктивным применением стекла.
- 26.12. Плавать в одежде, не предназначенной для бассейна.
- 26.13. Прыгать с бортиков способами, угрожающими здоровью.
- 26.14. Посещать бассейн при повреждении или серьезных заболеваниях кожных покровов.
- 26.15. Оставлять без присмотра несовершеннолетних детей.
- 27. Категорически запрещено нахождение на территории бассейна или в бассейне детей до 16 лет без сопровождения взрослых (родителей) и плавательного снаряжения: поясах, жилетах, шапочках для плавания, нагрудниках или нарукавниках, обеспечивающих безопасность на воде.
- 28. Родитель (сопровождающий) обязан обеспечить нахождение ребенка младше 16 лет, а также ростом ниже ватерлинии бассейна (информация о ватерлинии расположена у входа в бассейн) в плавательном снаряжении для детей.
- 29. Дети с 16 лет, если они умеют держаться на воде, допускаются в чашу плавательного бассейна без сопровождения взрослого.
- 30. В бассейн допускаются не более двух несовершеннолетних детей с одним взрослым.
- 31. Дети младенческого и старшего ясельного возраста могут посещать бассейн только в специальных подгузниках для плавания.
- 32. Запрещается переодевать мальчиков старше 4 лет в женской раздевалке, а девочек аналогичного возраста в мужской.
- 33. *Администрация имеет право:*
 - 33.1. Лишать права посещения бассейна лиц, нарушающих правила поведения и настоящие Правила посещения бассейна.
- 34. *Посетители имеют право:*
 - 34.1. Вносить замечания и предложения по качеству оказываемых услуг.
 - 34.2. Предъявлять претензии и вносить замечания в отношении качества обслуживания.
- 35. Разрешение конфликтных ситуаций:
В случае причинения материального ущерба посетителю действиями сотрудников бассейна вопрос о его возмещении решается путем согласования, в случае не достижения согласия - в судебном порядке.

Настоящие правила разработаны в соответствии с ГОСТ Р 57015-2016. Услуги населению. Услуги бассейнов. Общие требования.

УТВЕРЖДАЮ/ «APPROVED»
ГЕНЕРАЛЬНЫЙ ДИРЕКТОР / General Director

ООО «ОЛИМПЛЮС»
(Hotel «Radisson Collection Paradise Resort & Spa, Sochi»)

Лужина М.В. / M.V. Luzhina

«1» декабря 2021 г.

**ПРАВИЛА
ПОЛЬЗОВАНИЯ ТРЕНАЖЕРНЫМ ЗАЛОМ
ГОСТИНИЦЫ «RADISSON COLLECTION PARADISE & SPA SOCHI»**

При посещении тренажерного зала, Гость лично гарантирует, что находится в физическом состоянии, которое позволяет ему заниматься физической культурой, и что физические нагрузки не нанесут вред его здоровью. Администрация настоятельно рекомендует Гостям пройти медицинский осмотр перед началом посещения тренажерного зала.

1. Во избежание травматизма в тренажерный зал для самостоятельных занятий не допускаются дети до 16 лет.
2. Для посещения занятий в тренажерном зале необходимо иметь спортивную форму и обувь. Во избежание травматизма не разрешается использовать беговую дорожку босиком, в сланцах или иной не предназначенной для занятий обуви.
3. Гость лично несет ответственность за неправильное пользование спортивным оборудованием и инвентарем, что может повлечь за собой получение травм и увечий, а также причинения вреда имуществу гостиницы и имуществу гостя.
4. Гостиница не несёт ответственность в случаях:
 - ✓ Ухудшения здоровья посетителей, в результате острых и обострившихся хронических заболеваний, травм, имеющих у Посетителя до начала занятий;
 - ✓ Нарушения правил техники безопасности и правил пользования спортивным оборудованием.
5. Запрещается:
 - ✓ Заниматься в тренажерном зале в верхней одежде и уличной обуви;
 - ✓ Посещать тренажерный зал в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения;
 - ✓ Курить;
 - ✓ Вносить в тренажерный зал жевательную резинку, продукты питания, напитки, а также другие предметы, не относящиеся к занятиям.
6. Будьте внимательны, соблюдайте технику безопасности и правила пользования тренажерами.