

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ CITY

PARK HOTEL SOCHI

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в «City Park Hotel Sochi (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 Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих 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 City Park Hotel Sochi в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

- Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте City Park Hotel Sochi <https://cph-sochi.com/>

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Отель – City Park Hotel Sochi, расположенный по адресу: 354000, г. Сочи, Морской переулок, д.2.

АО «Лайт Бриз»

ОГРН 1202300067749

ИНН/КПП 2366024342/236601001

В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии, City Park Hotel Sochi присвоена категория **четыре звезды** (Свидетельство о присвоении категории гостинице или иному средству размещения № КЭ-3156 выдано аккредитованной организацией НАО «Курорт Экспертиза» 14.12.2018г.).

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, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Отелем, стоимость которых включена в стоимость проживания в Отеле;

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

служба приёма и размещения – это служба портье, расположенная на первом этаже Отеля и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением Гостей;

служба бронирования – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Отеле;

бронирование – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем (потребителем);

расчетный час – время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостей (потребителей);

время заезда – 14 часов 00 минут по местному времени;

время выезда – 12 часов 00 минут по местному времени;

гостиничные сутки – основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00;

публичная оферта – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля 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 08.00 до 00.00 часов;

прейскурант–систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте Отеля <https://cph-sochi.com/>, а также в Службе приема и размещения Отеля.

III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

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

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте Отеля или систему он-лайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга.

В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора, и обязательств, обеспечительный платеж удерживается Отелем и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства.

По окончании оказания гостиничных услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Отелем услуг.

Гость вправе произвести оплату гостиничных услуг в полном объеме до момента их предоставления через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также на сайте Отеля, систему он-лайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга. В этом случае оплата обеспечительного платежа не требуется.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг Отелем, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

При заключении договора **Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами**, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Отеля <https://cph-sochi.com/>

Телефон службы бронирования / службы приема и размещения:

+ 7 (862) 271 3000

Веб-сайт: <https://cph-sochi.com/>

Прейскурант Отеля содержит информацию о ценах и категориях номеров, размещен в Службе приема и размещения City Park Hotel Sochi и на официальном сайте City Park Hotel Sochi <https://cph-sochi.com/>

Отель имеет право устанавливать цены и тарифы, применять 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 услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Отеле возможно по одному из двух вариантов:

- гарантированное бронирование – доступно круглый год,
- негарантированное бронирование – возможно при бронировании на периоды низкой загрузки Отеля, даты действия периодов устанавливаются приказом по Отелю.

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

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от Службы бронирования Отеля по электронной почте или факсу и получения уникального номера брони.

Гарантированное бронирование – осуществляется четырьмя способами:

1) производится по предварительному запросу Гостя **только через сайт Отеля** при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле, путем оплаты выставленного Отелем счета или с использованием интернет-эквайринга. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена в течение 3-х календарных дней с момента подтверждения бронирования Отелем, но не менее чем за 3 календарных дня до даты заезда по брони. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 12.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда либо опоздал, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые гостиничные сутки.

2) производится по предварительному запросу Гостя **через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты)**, при наличии заявки от контрагента и внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле путем оплаты выставленного Отелем счета. Счет на оплату обеспечительного платежа должен быть оплачен контрагентом в течение 3-х рабочих дней с момента его получения, но не менее чем за 3 календарных дня до даты заезда по брони, если иное не предусмотрено договором. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение контрагентом обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 12.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда, отказался от оказываемых Отелем услуг, либо опоздал, обеспечительный платеж удерживается Отелем в качестве штрафа за простой номера в размере, прописанном в договоре с контрагентом.

3) производится по предварительному запросу Гостя **через системы он-лайн бронирования** при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле путем оплаты выставленного Отелем счета. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена в течение 3-х календарных дней с момента подтверждения бронирования Отелем, но не менее чем за 3 календарных дня до даты заезда по брони. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение обеспечительного в размере 100% от стоимости услуг за весь период проживания гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 12.00 часов следующих календарных 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 бронирование письменно **не позднее, чем за 24 часа до даты заезда (14:00)** с него взимается плата за фактический простой номера – за первые гостиничные сутки.

4) производится по предварительному запросу Гостя на бронирование по невозвратному тарифу (специальной сниженной цене, условия предоставления которой не позволяют Гостю менять или сокращать сроки проживания) **через системы он-лайн бронирования** при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле путем оплаты выставленного Отелем. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена в течение 3-х календарных дней с момента подтверждения бронирования Отелем, но не менее чем за 3 календарных дня до даты заезда по брони. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение обеспечительного в размере 100% от стоимости услуг за весь период проживания гарантирует Гостю наличие номера на весь забронированный им срок проживания. В случае если Гость не воспользовался услугой проживания в указанные им при бронировании сроки или аннулировал бронирование, с него взимается плата за простой номера за весь изначально забронированный срок проживания.

Опозданием считается неприбытие Гостя по истечении 2 (двух) часов после заявленного им при бронировании времени поселения.

Аннулировать бронирование Гость может путем направления письменного обращения по электронной почте reserv@parkhotel-sochi.ru или по тел. 8-862-271-3000.

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Отеля по данной заявке.

Изменение имён Гостей возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда: 1. при бронировании через сайт Отеля – путем направления письменного обращения на электронную почту sch@mphotels.ru, с указанием номера бронирования указанного в подтверждении;

2. при бронировании через компанию-контрагента (туристическую фирму, корпоративного клиента) – путем направления контрагентом официального запроса установленной договором формы на внесение изменений в заявку;

3. при бронировании через системы он-лайн бронирования – путем направления письменного обращения через «личный кабинет» на сайте он-лайн бронирования.

Изменение имён Гостей считается подтвержденным и учтенным в заявке на гарантированное бронирование только после письменного подтверждения его Службой бронирования Отеля по электронной почте или через личный кабинет заказчика на сайте он-лайн бронирования.

При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имён Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, Отель вправе отказать в оказании услуг Гостям, не указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления гарантированного бронирования.

Негарантированное бронирование – возможно в периоды низкой загруженности Отеля и производится по предварительному запросу Гостя в Отдел бронирования без внесения им обеспечительного платежа. Отель имеет право отменить негарантированное бронирование в

случае, если обеспечительный платеж или стоимость проживания не поступили до времени заезда, указанного при бронировании или в любое время при отсутствии свободных мест.

IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Размещение Гостя в Отеле осуществляется **только после оплаты обеспечительного платежа** в размере 100% от стоимости гостиничных услуг или, по желанию Гостя, при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085.

Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем обеспечительного платежа за услуги Отеля при поселении.

При негарантированном бронировании, в случае опоздания (незаезда Гостя в течение двух часов с заявленного им при бронировании планируемого времени заезда), негарантированное бронирование аннулируется. При более позднем приезде такого Гостя в Отель, его поселение оформляется как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных к продаже и поселению номеров и по цене, установленной на дату заезда.

При поселении Гостя в Отель без предварительного бронирования:

1. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется на текущие гостиничные сутки (с 14:00 предыдущих календарных суток и до 12:00 текущих календарных суток);

2. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется после 12:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется соследующих гостиничных суток (с 14:00 текущих календарных суток и до 12:00 следующих календарных суток), при этом:

- при выезде Гостя до 23:59 текущих календарных суток доплата за раннее поселение не взимается;

- при выезде Гостя на следующие или последующие календарные сутки с Гостя взимается доплата за раннее (00:01 – 13:59) поселение в соответствии с правилами предоставления и оплаты услуги «ранний заезд».

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. № 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». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Отеле производится по прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании п. 5 постановления Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»

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» документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

- 1) Оригинал паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- 2) Оригинал свидетельства о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- 3) Оригинал паспорта удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.

На основании указанного выше Постановления Правительства Российской Федерации служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

Постановка иностранного гражданина и лица 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. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Приказом ФМС России N 367, МВД России N 807 от 31.07.2015 "Об утверждении Административного регламента по исполнению Федеральной миграционной службой, ее территориальными органами и органами внутренних дел Российской Федерации государственной функции по осуществлению федерального государственного контроля (надзора) за пребыванием и проживанием иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации и трудовой деятельностью иностранных работников" (Зарегистрировано в Минюсте России 22.10.2015 N 39426).

Дополнительную информацию о перечне документов, удостоверяющих личность, по которым производится размещение в Отеле, порядке постановки граждан Российской Федерации и иностранных граждан лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле, можно получить в ОУФМС России по Краснодарскому краю, расположенной по адресу: г.Сочи, ул. Роз, д.46, телефон горячей линии +7 (862) 264 6283, или по телефону справочной службы ФМС России +7 (495) 636 9505.

Прокуратура Краснодарского края по г.Сочи : Краснодарский край, г.Сочи, ул.Театральная д.8, тел.:+7 (862) 262 4545.

ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ

За проживание в Отеле детей, возраст которых, на момент регистрации поселения в Отель, составляет не более 4 (четырёх) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в Отеле детей в возрасте, на момент регистрации поселения в Отель, от 5 (пяти) лет до 16 (шестнадцати) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Отеле Прейскуранта (по запросу предоставляется раскладная кровать).

За проживание в Отеле детей от 17 (семнадцати) лет взимается плата согласно действующего в Отеле Прейскуранта на взрослого.

В Отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Отеле, администрация Отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

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

Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Оплата услуг в Отеле осуществляется в рублях Российской Федерации.

Оплата услуг в Отеле производится согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг:

- за наличный расчет,
- банковскими картами (VISA / VISA ELECTRON, MASTERCARD / MAESTRO) выпущенными на территории Российской Федерации,
- по безналичному расчету банковским переводом,
- при бронировании и оплате на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга.

Оплата услуг Отеля по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Отеля оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Отеля оказанные третьему лицу, при предъявлении держателем карты ксерокопии паспорта и заполнении «Согласия на оплату услуг Отеля по банковской карте» установленной в Отеле формы,
- лицом, которому право проведения платежных операций по карте было передано держателем карты, при обязательном введении им пин-кода карты. В случае, если в настройках карты отключена опция запроса пин-кода, оплата по карте может быть принята только в присутствии держателя карты.

Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в номер после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, если бы заезд производился в 14:00.

Почасовая оплата проживания в Отеле не предусмотрена.

При заезде с 00:00 до 13:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания (включает завтрак «Шведский стол»).

В случае если Гость не успел на завтрак, ему предоставляется услуга «Завтрак с собой», которую он может получить у в ресторане Отеля.

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.

ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

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

Стоимость продления рассчитывается в соответствии с прейскурантом цен, установленным на момент обращения Гостя с запросом на продление.

Продление номера возможно в соответствии с тарифом последних полных суток проживания Гостя (так, например, если Гость проживал в Отеле по тарифу с включенным в проживание завтраком и ужином, то и продление проживания осуществляется исходя из указанного тарифа. Услуги питания включены в общую стоимость проживания и из тарифа не вычитаются.).

При продлении номера до 23.59 часов – взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания (может включать, в зависимости от тарифа проживания, выбранного Гостем, ужин).

ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- при негарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;

- при гарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

При оплате Гостем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги питания (завтрак «Шведский стол» - до 07:00 часов, обед – до 10:30, ужин – до 18:00).

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Отеля через системы он-лайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать сроки проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством он-лайн бронирования.).

По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Отеле, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта.

Возврат денежных средств оплаченных по кредитной карте производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя.

В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы Руководителя службы приема и размещения, Финансового Директора, Генерального директора и в рабочие дни с 09:00 часов до 18:00 часов по местному времени.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных

средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

VI. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

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

- завтрак «шведский стол» с вкуснейшими блюдами всегда из свежих и натуральных продуктов предоставляется с 07:00 до 11:00;
- обед предоставляется с 13:00 до 16:00(при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
- ужин предоставляется с 18:00 до 20:00 (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
- высокоскоростной Интернет «Wi-Fi-пуля» 300 Мбит/с на всей территории Отеля;
- услуги городской телефонной связи;
- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья и полотенец через четыре ночи проживания (в номерах категории «Люкс» смена постельного белья производится через две ночи проживания);
- пользование гладильной комнатой;
- услуги прачечной (стирка и утюжка следующих видов одежды: рубашка, блузка, футболка, джинсы);
- услуги швейной мастерской (мелкий ремонт одежды);
- камера хранения для крупногабаритного багажа;
- охраняемая автомобильная парковка для Гостей Отеля.

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

- завтрак предоставляется с 07:00 до 11:00;
- обед предоставляется с 13:00 до 16:00;
- ужин предоставляется с 18:00 до 22:00;
- кофе-брейк;
- фуршет;
- банкет;
- организация конференций, семинаров, тренингов;
- междугородняя/международная связь;
- копирование, распечатка документов;
- прокат ноутбука;
- услуги салона красоты;

- услуги оздоровительного центра;
- услуги развлекательного центра;
- туристические и экскурсионные услуги;
- транспортные услуги;
- автостоянка для посетителей Отеля.

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 08:00 до 00:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 00:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за размещение на дополнительном месте.

В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.

- Обращаться к сотрудникам Службы сопровождения, Отделу качества, 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 предоставления 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.
- Оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера портье Службы приема и размещения.
- Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины».
- Соблюдать действующие требования и рекомендации Роспотребнадзора. При регистрации заселения в Отель, Гость (лица, совместно с ним проживающие в номере) обязуются, на стойке приема и размещения, ознакомиться и дать свое согласие на выполнение всех требований и рекомендаций Роспотребнадзора, путем подписания «Информационного письма о дополнительных мерах по снижению рисков завоза и распространения новой коронавирусной инфекции».

- Для сохранения здоровья, обеспечения безопасности пребывания Гостей в Отеле и предотвращения рисков возникновения коронавирусной инфекции и/или инфекционных и/или вирусных заболеваний на территории Отеля, Гость подтверждает и гарантирует, что за последние 14 календарных дней до даты заезда в Отель, коронавирусной инфекции и/или простудных и/или инфекционных и/или вирусных заболеваний у Гостя (лиц, совместно с ним проживающих) выявлено не было, в контакте с заболевшими коронавирусной инфекцией и/или инфекционными и/или вирусными заболеваниями Гость (лица, совместно с ним проживающие) не были.

В случае выявления у Гостя подозрения на коронавирусную инфекцию и/или инфекционное и/или вирусное заболевание, в том числе имеющие признаки ОРВИ (такие как: кашель, насморк, боль в горле, затрудненное дыхание, боли в мышцах, тошнота, рвота, диарея, температура тела выше 37С и пр.), Гость обязуется, строго соблюдать следующие рекомендации и требования Отеля:

- по требованию сотрудников Отеля, Гость (лица, совместно с ним проживающие в номере), обязуются проследовать в номер и не покидать его, до получения результатов лабораторных исследований на новую коронавирусную инфекцию;
- для сохранения здоровья и обеспечения безопасности пребывания других Гостей в Отеле, питание Гостя (лиц, совместно с ним проживающие в номере) производится Отелем исключительно в номере;
- Гостю, (лицам, совместно с ним проживающие в номере) запрещается покидать номер и пользоваться инфраструктурой Отеля (Электронный ключ Гостя блокируется Отелем);
- Гость обязуется добровольно и за счет Отеля пройти лабораторные исследования на новую коронавирусную инфекцию.

В случае нарушения Гостем (лицами, совместно с ним проживающие в номере) вышеуказанных требований, Отель оставляет за собой право сообщить в полицию, Роспотребнадзор и отказаться от договора оказания гостиничных услуг в одностороннем порядке с выселением Гостя (лиц, совместно с ним проживающих в номере) из Отеля.

- В случае подтверждения у Гостя (лиц, совместно с ним проживающих в номере), в период проживания в Отеле, коронавирусной инфекции и/или простудного и/или инфекционного и/или вирусного заболевания, Гость (лица, совместно с ним проживающие в номере) обязуются строго соблюдать все рекомендации и требования Роспотребнадзора и/или медицинского учреждения. В случае помещения, в соответствии с предписанием Роспотребнадзора и/или рекомендациями медицинского учреждения, Гостя (лиц, совместно с ним проживающие в номере) на изоляцию, с запрещением покидать номер, договор на оказание гостиничных услуг считается исполненным со стороны Отеля надлежащим образом, ответственность за ограничения, наложенные предписанием Роспотребнадзора и/или рекомендациями медицинского учреждения Отель перед Гостем (лицами, совместно с ним проживающими в номере) не несет. В случае помещения Гостя (лиц, совместно с ним проживающих в номере) на изоляцию, Гость обязуется компенсировать Отелю все понесенные Отелем расходы связанные с исполнением Гостем (лицами, совместно с ним проживающими в номере) предписания Роспотребнадзора и/или рекомендаций медицинского учреждения на срок указанный в предписании Роспотребнадзора и/или рекомендациях медицинского учреждения.

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям 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 Guestах 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 Guestу другой номер, но не ниже оплаченной категории).
 - Отель, в случае судебной доказанности виновности Отеля, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Guestов, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).
- Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в номере Отеля или ином предназначенном для этого месте.
- Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Guestа при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо были помещены Guestом в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Guestа или в ином помещении Отеля. Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Guestа был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
 - Guest, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.
 - В случае обнаружения забытых вещей Guestами, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.
 - Отель отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Отеля и вреда здоровью Guestа или посетителя Отеля.
 - Отель информирует Guestов, 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 оказывает Guestу услуги в соответствии с действующими рекомендациями и требованиями Роспотребнадзора.

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.
- В случае истечения срока проживания Guestа в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Guestа, создав комиссию из представителей Консьерж службы, Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Guestа.
- В целях улучшения качества предоставления услуг Guestам Отеля, производить запись телефонных разговоров.
- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Отелю понесенные им расходы.

IX. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора City Park Hotel Sochi в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Отеля, конференц залах, залах ресторана.

- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.

- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

- Переставлять и передвигать мебель.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Отеля.

Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.

- 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.

- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.

- Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.

- Умышленно загрязнять территорию Отеля.

- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

- Пребывание в номере после 00:00 незарегистрированных посетителей.

- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

X. ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Отель считает домашних животных: кошек и собак, частью семьи, именно поэтому его двери открыты и для Ваших четвероногих любимцев (весом до 5-ти килограмм).

Плата за размещение в номере с владельцем домашних животных не взимается.

Чтобы обеспечить Ваше комфортабельное пребывание в отеле, а также комфортабельное пребываниеGuestей, которые приедут после Вас, ознакомьтесь, пожалуйста, со следующими правилами:

- Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт, ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов, Отель вправе отказать в поселении.
- Все домашние животные, проживающие в Отеле, должны быть зарегистрированы. В случае если Гость не исполнил обязанность по регистрации животного в Службе приема и размещения, он оплачивает Отелю штраф в размере 3000 руб., после чего регистрирует животное.
- Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.
- Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике или в клетке.
- Животное должно быть чистым и легкоуправляемым.
- При заселении сотрудник Службы приема и размещения вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.
- Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Отеле.
- Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.
- Любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как громкий лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.
- Животным запрещается находиться в ресторанах и барах.
- Питание, миски, подстилки и пр. для животного Отелем не предоставляются;
- Отель оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Отеля, выселить владельца животного.
- Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Отелю животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо персоналу Отеля. При этом создается комиссия из представителей Департамента приема и размещения и Департамента защиты Отеля и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Отеля.

В случае возникновения вопросов, обращаться по телефону Управления ветеринарии г.Сочи: +7(862) 298 2609

XI. 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.
- Гости с детьми до 4 (четырёх) лет (включительно).

XII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В City Park Hotel Sochi

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время с руководителем Консьерж службы, руководителем Службы приема и размещения, Директором по качеству услуг Отеля по телефону, Генеральным директором Отеля лично или по телефону: + 7 (862) 270 3000), в ночное время - с портье Службы приема и размещения.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной с внутренней стороны стойки Службы приема и размещения на первом этаже Отеля, либо оставить сообщение генеральному директору на сайте Отеля <https://cph-sochi.com/> или посредством электронной почты reserv@parkhotel-sochi.ru.

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.