

Правила проживания в отеле Golden Tulip Rosa Khutor

Accommodation Rules at Golden Tulip Rosa Khutor Hotel

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «ГОЛДЕН ТЮЛИП РОЗА ХУТОР» И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила определяют порядок бронирования, пользования услугами (далее – Услуги, гостиничные услуги), оказываемыми Обществом с ограниченной ответственностью «Компания по девелопменту горнолыжного курорта «Роза Хутор» (далее – ООО «Роза Хутор», Общество), и временного проживания в гостинице «Голден Тюлип Роза Хутор», расположенной по адресу: 354392, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эсто-садок, наб. Панорама, д. 3 (далее - Гостиница).

1.2. Настоящие Правила размещаются на стойке регистрации в Гостинице, на интернет-сайте Общества, а также частично в Книге гостя, расположенной в номерах Гостиницы.

1.3. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.4. Настоящие Правила являются публичной офертой Общества, то есть предложением заключить договор пользования услугами Общества на условиях, предусмотренных Правилами и приложениями к ним.

Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, пользование услугами Гостиницы или оплата их стоимости Обществу является полным согласием с настоящими Правилами (акцептом оферты Общества) со стороны соответствующего Клиента.

Возникающие из настоящих Правил отношения Общества и Клиента регулируются правом Российской Федерации.

1.5. ООО «Роза Хутор» является юридическим лицом в соответствии с законодательством Российской Федерации и действует на основании Устава.

Место нахождения ООО «Роза Хутор» - 129327, г. Москва, 2й Силикатный проезд, д. 34 строение 1, помещение 1, комната №7, ОГРН - 1037702012952, ИНН - 7702347870.

Место нахождения обособленного подразделения «Голден Тюлип» - 354392, Россия, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, с. Эстосадок, наб. Панорама, д. 3.

Номер телефона Гостиницы: 8-862-243-1300.

1.6. Общество, являясь законным владельцем Гостиницы и иного имущества, оставляет за собой право отказать в предоставлении гостиничных услуг и нахождении на территории Гостиницы любому посетителю, нарушающему требования настоящих Правил без каких-либо дополнительных объяснений и без возврата стоимости оплаченных услуг.

1.7. Все споры, возникающие между Обществом и Клиентом, разрешаются предпочтительно путем переговоров.

1.8. Соблюдение претензионного досудебного порядка разрешения спора между Обществом и Клиентом для Клиента обязательно. Общество обязано направить Клиенту ответ на претензию в течение 30 (тридцати) календарных дней от даты ее получения. Претензии, оставленные Клиентом в книге отзывов и предложений Общества, рассматриваются Обществом в течение 5 (пяти) календарных дней от даты ее внесения Клиентом с проставлением на обратной стороне заявления отметки о принятых мерах и направлением письменного ответа Клиенту, указавшему свой адрес.

1.9. Неурегулированные споры между Обществом и физическими лицами подлежат разрешению в суде по месту оказания гостиничных услуг, между Обществом и юридическими лицами – в Арбитражном суде Краснодарского края (в соответствии с законодательством Российской Федерации, язык судопроизводства – русский).

1.10. Ответственность за последствия, возникшие вследствие незнания или несоблюдения настоящих Правил, Клиенты несут самостоятельно.

1.11. Общество не несет ответственности за неиспользование Клиентами оплаченных услуг, за оставленные без присмотра вещи или документы, за вред, причиненный жизни или здоровью, а также ущерб, причиненный имуществу Клиентов или третьих лиц вследствие нарушения ими настоящих Правил или иных обязательных правил, действующих на территории Гостиницы. Клиент принимает на себя все последствия и риски, связанные с неосторожным вредом своему здоровью во время пребывания и пользования услугами Гостиницы, и обязуется освободить Общество от каких-либо претензий, связанных с этим, в том числе от требований по компенсации вреда имуществу, жизни и здоровью, морального вреда и связанных с этим убытков.

1.12. Общество не несет ответственности за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств вследствие действия обстоятельств непреодолимой силы, в том числе, но не ограничиваясь этим: природных стихийных бедствий (землетрясений, наводнений, ураганов, иного), общественных беспорядков, военных действий, забастовок, решений государственных или муниципальных органов, аварийных ситуаций (отключения электроэнергии, ремонтно-восстановительных работ и других подобных неотложных работ).

2. ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ, ОПЛАТЫ И АННУЛЯЦИИ УСЛУГ

2.1. Клиент осуществляет бронирование услуг путем направления заявки на бронирование (далее по тексту – Заявка), в которой указывает:

- фамилия, имя, отчество Клиента (-ов);
- дата и точное время заезда и выезда;
- категория и количество номеров;
- вид бронирования;
- форма оплаты (по безналичному расчету, кредитной картой, наличными);
- контактное лицо (телефон, факс, адрес электронной почты).

Заявка направляется любым доступным способом по контактным данным Гостиницы, указанным на интернет-сайте <http://www.goldentuliprosakhutor.com/ru>.

2.1.1. При выборе **гарантированного бронирования** Клиент сообщает сведения банковской карты и заполняет авторизационную форму для осуществления Гостиницей блокировки (предварительной авторизации) денежных средств Клиента.

2.1.2. При **негарантированном бронировании** Гостиница ожидает Клиента до 16.00 часов по московскому времени дня начала оказания услуг.

2.2. Отказ от бронирования гостиничных услуг осуществляется Клиентом путем направления соответствующего уведомления на электронный адрес Гостиницы reservations@tulipinnrosakhutor.com не позднее чем за сутки до указанной в Заявке дате заезда. Заявка считается аннулированной после получения Клиентом от Гостиницы подтверждения об аннуляции в течение 1 (одного) рабочего дня с момента получения отказа от бронирования.

2.2.1. В случае не соблюдения Клиентом сроков отказа от бронирования Клиент оплачивает Гостинице компенсацию в размере 100% от стоимости одних суток проживания за каждый номер.

2.2.2. При **негарантированном бронировании** в случае незаезда Клиента в Гостиницу в 16.00 часов текущих суток Гостиница автоматически аннулирует бронирование Клиента.

2.2.3. Возврат денежных средств Клиенту в случае отмены (аннулирования) бронирования осуществляется на основании письменного уведомления Клиента. Возврат денежных средств осуществляется на основании Тарифной Политики Гостиницы: в соответствии с условиями выбранного Клиентом тарифа.

2.3. Стоимость гостиничных услуг, а также стоимость и перечень иных платных услуг, оказываемых в Гостинице, а также условия применяемых тарифов размещаются на стойке регистрации Гостиницы и на интернет-сайте по адресу <http://www.goldentuliprosakhutor.com/ru>.

2.3.1. Гарантированное время заезда: 14:00 по Московскому времени.

Расчетный час: 12:00 по Московскому времени.

2.3.2. Поздний выезд: с 12:00 до 18:00 – оплачивается дополнительно в размере половины стоимости открытого тарифа на текущую дату;

Поздний выезд: после 18:00 – оплачивается в размере полной стоимости суток на текущую дату.

2.3.3. Ранний заезд: с 00:00 – оплачивается в размере половины стоимости открытого тарифа на текущую дату при наличии гарантированного бронирования и свободных номеров на текущие сутки.

2.3.4. В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

2.4. Перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере):

- наличие питьевой воды в номере;
- предоставление кипятка по запросу;
- предоставление подключения к интернету (посредством сети Wi-Fi);
- посещение фитнес-центра Гостиницы (тренажерный зал и сауна, мини-бассейн);
- услуги бизнес-центра;
- вызов «скорой помощи» и других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- пользование индивидуальным сейфом;
- услуга «будильник» к определенному времени;
- предоставление швейных принадлежностей;
- предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов по запросу.

2.5. Оплата услуг Гостиницы осуществляется Клиентом в порядке полной предоплаты не позднее даты начала оказания услуг одним из следующих вариантов:

2.5.1. Безналичным расчетом путем внесения денежных средств на расчетный счет Гостиницы;

2.5.2. Внесение наличных денежных средств в кассу Гостиницы в пределах законодательно установленных лимитов.

2.6. При регистрации Клиента и оформлении проживания на стойке регистрации в Гостинице Клиент получает регистрационную карту, с указанием данных Гостя (ФИО), сведений о гостиничном номере, сроках проживания и общей стоимости услуг, являющуюся подтверждением заключения договора на оказание услуг между Клиентом и Гостиницей.

3. ПРАВО ПОЛУЧЕНИЯ ЛЬГОТ

Право на бронирование и получение вне очереди места в гостинице имеют:

- военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направленные в служебную командировку (ст. 20 Федерального закона от 27.05.1998 № 76-ФЗ «О статусе военнослужащих»),
- сотрудники уголовно-исполнительной системы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку (ст. 36 Федерального закона от 21.07.1993 № 5473-1 «Об учреждениях и органах, исполняющих уголовные наказания в виде лишения свободы»),
- судьи, направленные в служебную командировку (ст. 19 Федерального закона от 26.06.1992 № 3132-1 «О статусе судей в РФ»),
- сотрудники федеральной противопожарной службы, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку (ст. 8 Федерального закона от 21.12.1994 № 69-ФЗ «О пожарной безопасности»),
- лица начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, направленные в служебную командировку (ст. 9 Федерального закона от 17.12.1994 № 67-ФЗ «О федеральной фельдъегерской связи»),
- прокурорские работники, направленные в служебную командировку (ст. 44 Федерального закона от 17.01.1992 № 2202-1 «О Прокуратуре Российской Федерации»),
- сотрудники таможенного органа, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку (ст. 44.1 Федерального закона от 21.07.1997 № 114-ФЗ «О службе в таможенных органах Российской Федерации»),
- судебные приставы, направленные в служебную командировку (ст. 21 Федерального закона от 21.07.1997 № 118-ФЗ «О судебных приставах»),
- сотрудники полиции, следующие к новому месту службы или направленные в служебную командировку (ст. 46 Федерального закона от 07.02.2011 № 3-ФЗ «О Полиции»).

4. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ УСЛУГАМИ ГОСТИНИЦЫ

4.1. Клиент Гостиницы обязан:

- при выходе из номера закрыть краны, окна, выключить свет, радио, телевизор;

- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Гостинице (уровень шума в номерах и общественных территориях не более 60дБ);
- строго соблюдать правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами (не использовать свои электронагревательные приборы на территории Гостиницы);
- бережно относиться к находящемуся в Гостинице имуществу, а в случае, если по вине Клиента имущество будет утрачено или повреждено, компенсировать Обществу ущерб в утвержденном Обществом размере.

4.1.1. В Гостинице запрещено курение любых видов сигарет и приборов табакокурения и табакопарения в номерах и иных помещениях, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В случае нарушения Клиентом данного запрета Клиент возмещает сумму ущерба, вызванного курением, в соответствии с утвержденными в Гостинице тарифами.

4.2. Клиенты Гостиницы не должны:

- оставлять двери номеров открытыми;
- передавать ключи от номера посторонним лицам, размещать посторонних лиц в номере без согласования с Обществом;
- приносить/хранить/использовать запрещенные действующим законодательством предметы и вещества;
- использовать собственные электронагревательные приборы, не предусмотренные оснащением номера;
- содержать животных без предварительного согласования с Обществом;
- заменять замки дверей от номера/в номере;
- использовать общественные и технические зоны для хранения своего имущества;
- чистить одежду, предметы обихода, иное имущество из окон номера или в непредназначенных для этого общественных зонах Гостиницы;
- выбрасывать/складировать мусор вне специально установленных для этих целей мусорных контейнеров;
- устанавливать телевизионные и иные антенны и прочие устройства на фасадах и крышах гостиниц;
- осуществлять переустройство/перепланировку/ремонт номера, нанесение любых изображений на стены, напольные покрытия в помещениях или на фасаде гостиницы.

4.3. При выезде из гостиницы Клиент должен сдать сотруднику гостиницы ключ от номера, оплатить наличными в кассу либо посредством банковской карты дополнительно оказанные в ходе размещения гостиничные услуги и стоимость поврежденного/утраченного имущества Гостиницы (в том числе но, не ограничиваясь этим, стоимость дубликатов ключей, предметов интерьера, экстерьера) на основании составленного Обществом акта о повреждении/утраче имущества.

4.4. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Гостиница на свое усмотрение принимает меры к хранению данных забытых вещей на срок не более 6 месяцев с даты выезда Клиента.

4.5. Настоящие правила поведения применимы ко всем без исключения лицам, находящимся на территории Гостиницы.

4.6. В случае нарушения Клиентом или иным лицом настоящих Правил, Гостиница вправе ограничить его доступ в Гостиницу без компенсации оплаченных услуг. Кроме того, нарушение настоящих правил поведения является основанием для передачи Обществом соответствующих материалов правоохранительным органам для привлечения нарушителей к ответственности, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

4.7. Находясь на территории Гостиницы, Клиент подтверждает, что полностью ознакомлен и согласен с настоящими Правилами.

Правила проживания в гостинице разработаны на основе Закона РФ "О защите прав потребителей" и "Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

Генеральный менеджер гостиницы Golden Tulip Rosa Khutor

Шуванов В.Ю.

ACCOMODATION RULES AT “GOLDEN TULIP ROSA KHUTOR HOTEL” AND RULES OF USING THE HOTEL SERVICES

1. GENERAL PROVISIONS

1.1. The Rules describe the reservation procedures, using the services that are provided by the Society With Limited Liability “The Company of Development of Alpine Ski Resort “Rosa Khutor””, and the accommodation at “Tulip Inn Rosa Khutor Hotel”. The Hotel address: 354392, Russia, The Krasnodar Region, the city of Sochi, Adler, Esto-Sadok, nab.Panorama 3 street.

1.2. The Rules are on the Hotel reception desk, at the website of Rosa Khutor and partly at the Hotel Directory book in the room.

1.3. The open time of the Hotel: 24 hours.

1.4. These Rules are a public offer of the Company, i.e. the offer to conclude the contract of using the services of the Company on the terms set out in the Regulations and the annexes thereto.

Unless otherwise provided by these Rules, using the services or payment of their value to the Rosa Khutor Company is in full agreement with these Rules (acceptance of the offer of the Company) by the relevant Customer.

Arising out of these Rules, relations between the Company and the Guest are governed by the law of the Russian Federation.

1.5. LLC "Rosa Khutor" is a legal entity in accordance with the legislation of the Russian Federation and acts on the basis of the Charter. The location of LLC "Rosa Khutor" - 129327, Moscow, 2nd Silikatnyy proezd street 34/1, 1, 7, BIN - 1037702012952, TIN-7702347870. The location of a separate subdivision "Golden Tulip" - Russia, 354392, Russia, Krasnodar region, Sochi, Adler district, village of esto-Sadok, nab.Panorama 3 street. The phone number of: 8-862-243-13000.

1.6. The Company, being the legal owner of goods and other property, reserves the right to refuse to provide accommodation and staying on the territory of any visitor who violates the requirements of these Rules without any further explanation and without refund of prepaid services.

1.7. All disputes arising between the Company and the Guest shall be resolved preferably through negotiations.

1.8. Compliance with the claim of pre-trial procedure for dispute settlement between the Company and the Guest for the Customer definitely. The Rosa Khutor Company is obliged to send to the Client a response to the complaint within 30 (thirty) calendar days from the date of its receipt. Claims submitted to the Customer in the guestbook and the Company's proposals, are reviewed by the Company within 5 (five) calendar days from the date of its payment by the Customer and stamped on the reverse side of the statement of marks of the action taken and the written response to the Client entering your address.

1.9. Unresolved disputes between the Company and natural persons shall be settled in the court of the place of provision of hotel services, between the Company and legal entities in Arbitration court of Krasnodar region (in accordance with the legislation of the Russian Federation, the language of the proceedings – Russian).

1.10. The responsibility for the consequences of ignorance or non-compliance with these Rules, the Guests are on their own.

1.11. The Rosa Khutor Resort is not responsible for the failure to use the Guests paid services, for unattended belongings or documents, for damage caused to life or health and damage caused to property of Guests or third persons in consequence of the infringement of these Rules or other regulations prevailing on the premises. The Guest assumes all consequences and risks associated with the reckless harm to the health during the stay and the services of the Hotel, and shall indemnify the Rosa Khutor from any claims associated with it, including requirements for compensation of harm to property, life and health, moral damages and related losses.

1.12. The Company is not liable for failure or improper performance of its obligations due to force majeure, including, but not limited to: natural disasters (earthquakes, floods, hurricanes, other), civil unrest, hostilities, strikes, decisions of state or municipal authorities, emergency situations (power outage, repair work and other emergency operations).

2. THE RESERVATION RULES, PAYMENT AND CANCELLATIONS

2.1. The guest is making a reservation via sending the reservation Application, in which it is needed to point:

- The guest name;
- Arrival day and time;
- Category and number of rooms;
- Reservation type;
- Payment method (Ledger, CC, Cash);
- The contact details (telephone, fax, e-mail address);

The Application should be sending via all accessible contacts of the Hotel, that are mentioned at the Hotel website <http://www.goldentuliprosakhutor.com/ru>.

2.1.1. Choosing **the guaranteed reservation**, the Guest fills out the authorization form, pointing the CC details. Using these documents, the Hotel is blocking money (preauthorization) on the guest card.

2.1.2. **The non-guaranteed** reservation means that the Hotel is waiting the Guest till 4 p.m. of the arrival day by the Moscow time.

2.2. The booking refusal of Hotel services is carried out by the Guest via sending the Application on the Hotel e-mail reservations@tulipinnrosakhutor.com no later than 24 hours of the arrival date. The Application will be cancelled after receiving from the Hotel the Cancellation confirmation (in 1 work day from the received application for cancellation).

2.2.1. In case of not compliance the deadlines of the cancellation, the Guest will have to pay to the Hotel penalties in amount of 100% from 1 day cost for each room.

2.2.2. In case of not arriving till 4 p.m. by **the non-guarantee reservation**, the Hotel cancels the Guest reservation automatically.

2.2.3. In case of reservation cancellation the money refund will be made by the Guest written notice. The refund is making in accordance with the Rate Hotel Policy, chose rate by the Guest.

2.3. The cost of Hotel services and extra services, the conditions of the rates, are on the Hotel reception desk and at the Hotel website <http://www.goldentuliprosakhutor.com/ru>.

2.3.1. The guarantee check-in time is 2 p.m. by the Moscow time.

The check-out time is 12 o'clock by the Moscow time.

2.3.2. Late check-out: from 12 o'clock till 6 p.m – is paid like an extra service in amount of half room stay cost (current date);

Late check-out: after 6 p.m. – is paid in amount of full room stay cost (current date).

2.3.3. Early check-in: from 12 a.m. – is paid in amount of half room stay cost (current date) in case of guaranteed reservation and vacant rooms.

2.3.4. At the Hotel is used the day (24 hour) payment.

2.4. The rate for the accommodation includes:

- complimentary water in the room;
- providing boiled water on request;
- providing Internet access (wi fi);
- the fitness center (sauna and gym, mini pool);
- the business center services;
- call an ambulance and other special services;
- using the first aid kit;
- call of taxi;
- delivery of correspondence;
- safe boxes at the reception;
- wake-up call;
- sewing kit;
- one set of dishes and cutlery.

2.5. The payment for Hotel services is making in 100% deposit no later than the day of providing the service. The following type of payment is available:

2.5.1. City Ledger to the Hotel account;

2.5.2. Cash on the Hotel reception;

2.6. During the registration at the reception desk the Guest fills out the registration card, pointing the name, information about the room, dates of accommodation and the price. The registration card is the contract between the Hotel and the Guest.

3. THE RIGHT OF RECEIVING BENEFITS

The right to book and receive out of turn the places in the hotel have: military men undergoing military service under a contract, employees of the penitentiary system, judges sent on official business trips, employees of the federal fire service, persons of the commanding staff of the bodies of the federal courier service sent on a business trip, Prosecutors, employees of the customs body, bailiffs, police officers.

4. ACCOMODATION RULES AND RULES OF USING THE HOTEL SERVICES

4.1. The guest is obligated:

- close windows, to turn off water, light, radio, TV before exit from his room;
- follow the order of accommodation established in Tulip Inn Rosa Khutor hotel;
- keep purity, silence and a public order in a room and hotel (no more than 60dB);
- comply fire safety regulations (don't use your electric heaters);
- compensate for the a loss, damage of property of hotel. The damage assessment is carried on «Prices for damage of hotel assents»;

4.1.1. At the Hotel is prohibited to smoke according to the Federal Law from 23th of February 2013 № 15-FL «Health Protection from exposure to environmental tobacco smoke and consequences of tobacco consumption». In case of rules violation, the Guest will have to pay for the extra room cleaning from the smoke in accordance with the Hotel Damage price.

4.2. In the Hotel it is forbidden:

- to leave strangers in a room , and also to pass them a room key;
- to store huge things, inflammable materials, the weapon, chemical and radioactive substances, mercury;
- o keep in a room animals (birds, reptiles);
- to be in a condition of alcoholic or narcotic intoxication;
- to use heating devices if it isn't provided in a hotel room;
- to disturb guests living in the next numbers;
- to clean clothes , household items and other property from the windows of the Hotel or in non-smoking public areas of the hotel;
- to Install TV and other antennas and other devices on the facades and roofs of the Hotel;
- to carry out reconstruction / redevelopment / renovation of rooms , drawing any pictures on the walls , floor coverings in the premises or on the front of the hotel .

4.3. During the departure the Guest should pass the room key, pay by cash or CC for extra services and the cost of Hotel damage (including the key duplicates, interiors and exteriors), based on the Act of property damage.

4.4. In case of Lost and Found Guest's things, the Hotel takes the action to return them to the Guest. If the Guest is not finding, the Hotel takes the action to keep no more than 6 months from the departure date the Lost and Finds.

4.5. The Rules apply to all Hotel Guests without exception.

4.6. In case of Rules violation, the Hotel has the low to limit the Guest's excess at the Hotel without compensation of paid services. In addition, violation of these Rules is the basis for the transfer by the Hotel of relevant materials to law enforcement agencies to bring the perpetrators to justice under the laws of the Russian.

4.7. Being on the Hotel territory, the Guest confirms the agreement and familiarity with the Rules.

The Hotel Rules are based on Federal Low of the Russian Federation "Protection of consumer rights" and "Rules of providing hotel services in the Russian Federation, approved by Russian Federation Government Decree from 09.10.2015 N 1085 "About approval of Rules of hotel services in the Russian Federation".

General Manager of Golden Tulip Rosa Khutor

_____ Shuvanov V.