

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в Marins Park Hotel Ростов (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 18.11.2020 г. № 1853, 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 Marins Park Hotel Ростов в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте Marins Park Hotel Ростов marinshotels.ru

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Отель – Marins Park Hotel Ростов, расположен по адресу: 344011, г. Ростов-на-Дону, пр-кт Буденновский, д. 59, пом. 1, этаж 3.

ООО «Отель «Ростов» Д.У.

ОГРН 1236100031309

ИНН/КПП 6165237891/616501001

В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии, Marins Park Hotel Ростов присвоена категория три звезды (Свидетельство о присвоении гостинице определенной категории № 54/A010-00130-77/01129175/00015-2024 от 06.05.2024 г., выдано аккредитованной организацией ООО «Новосибирский центр сертификации и мониторинга качества продукции»

Выписка из реестра объектов классификации в сфере туризма присвоен регистрационный номер записи: С612024010027.

Ссылка на запись:

<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/71823a9b-c609-11ef-92da-51507acf06ab/about-resort>

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

дополнительные услуги Отеля - это услуги общественного питания, бытовые услуги

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 23.00 часов;

Прейскурант–систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте Отеля marinshotels.ru/rostov/rooms, а также в Службе приема и размещения Отеля. В отеле действует динамическое ценообразование.

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, 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 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 полученного счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также на сайте Отеля, систему онлайн 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, 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. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853).

При заключении договора Гость самостоятельно ознакомляется с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения и на странице официального сайта Отеля [http://marinshotels.ru/rostov/rules](https://marinshotels.ru/rostov/rules)

Телефоны службы бронирования/службы приема и размещения:

Тел.: 8 800 600 88 88

Веб-сайт: marinshotels.ru

Прейскурант Отеля содержит информацию о ценах и категориях номеров, размещен в Службе приема и размещения Marins Park Hotel Ростов и на официальном сайте Marins Park Hotel Ростов <https://marinshotels.ru/rostov/rooms>.

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: гарантированному и негарантированному бронированию. Отель оставляет за собой право устанавливать периоды, бронирование на которые может быть произведено только по гарантированному типу.

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

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от

Службы бронирования Отеля по электронной почте и получения уникального номера брони.

Гарантированное бронирование – осуществляется тремя способами:

- 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. 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 сутки.
- производится по предварительному запросу Гостя через компанию- контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты), при наличии заявки от контрагента и внесения им путем безналичного расчета обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле. Внесение контрагентом обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда, отказался от оказываемых Отелем услуг либо опоздал, обеспечительный платеж удерживается Отелем в качестве штрафа за простой номера в размере, прописанном в договоре с контрагентом.
- производится по предварительному запросу Гостя через системы онлайн бронирования при указании в заявке на гарантированное бронирование данных банковской карты Гостя с предоставлением Отелю права на предварительную авторизацию на карте суммы в размере 100% от стоимости первых суток проживания и последующим внесением им оплаты за услуги Отеля (обеспечительного платежа) при регистрации заселения как с использованием предавторизованных на банковской карте средств (при предъявлении карты), так и с возможностью отмены Отелем предварительной авторизации и внесения Гостем 100% оплаты за услуги Отеля (обеспечительного платежа) любым другим удобным ему способом. Предавторизация на банковской карте Гостя суммы в размере стоимости услуг за первые сутки проживания, при гарантированном бронировании, гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 до 12.00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указаный день заезда, либо опоздал и не аннулировал бронирование письменно не позднее, чем за 24 часа до даты заезда (12:00), предавторизованная на его банковской карте сумма списывается и удерживается Отелем в качестве платы за фактический простой номера – за первые сутки.

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

Аннулировать бронирование Гость может только путем направления письменного обращения по электронной почте rost@marinshotels.ru.

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:

- при бронировании через сайт Отеля – путем направления письменного обращения на электронную почту rost@marinshotels.ru с номером бронирования, указанного в подтверждении;
- При бронировании через компанию-контрагента (туристическую фирму, корпоративного клиента) – путем направления контрагентом официального запроса установленной договором формы на внесение изменений в заявку;
- При бронировании через системы онлайн бронирования – путем направления письменного обращения через «личный кабинет» на сайте онлайн 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 онлайн 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.

Негарантируемое бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в Службу бронирования без внесения обеспечительного платежа. Отель имеет право отменить негарантируемое 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 Отель 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 Отель и только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющей личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853. Стоимость включает все налоги в соответствии с действующим законодательством РФ.

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 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 со следующих 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 – 11:59) поселение в соответствии с правилами предоставления и оплаты услуги «ранний заезд».

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Отелье 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 Отелье производится по прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании Приказа ФМС России от 31 декабря 2017 г. N 984 "Об утверждении административного регламента министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по регистрационному учету 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 (оригиналы документов):

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- Паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;

На основании указанного выше Приказа ФМС России **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» и Приказом МВД России от 10.12.2020 N 856 (ред. от 16.11.2022) "Об утверждении Административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации по предоставлению государственной услуги по осуществлению миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, форм заявления иностранного гражданина или лица без гражданства о регистрации по месту жительства, заявления о снятии иностранного гражданина или лица без гражданства с регистрации по месту жительства, уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания, отметок о регистрации (снятии с регистрации) иностранного гражданина или лица без гражданства по месту жительства, отметок о подтверждении выполнения принимающей стороной и иностранным гражданином или лицом без гражданства действий, необходимых для его постановки на учет по месту пребывания, проставляемых, в том числе, многофункциональным центром предоставления государственных и муниципальных услуг" (Зарегистрировано в Минюсте России 12.02.2021 N 62483) (с изм. и доп., вступ. в силу с 01.01.2023).

Дополнительную информацию о перечне документов, удостоверяющих личность, по которым производится размещение в Отеле, порядке постановки граждан Российской Федерации и иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Отеле, можно получить в Отделе по Вопросам Миграции №5 по Октябрьскому району города Ростова-на-Дону, расположенной по адресу: г. Ростов-на-Дону, пр-кт Ленина д. 89/3, телефон горячей линии +7 (863) 249 10 50 или по телефону справочной службы ФМС России +7 (495) 636 95 05.

Телефон доверия Прокуратуры г. Ростов-на-Дону: +7 (863) 210 55 99.

V. ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ

За проживание в Отеле детей до 4 (четырех) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в Отеле детей от 5 (пяти) лет до 16 (шестнадцати) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается согласно действующему в Отеле Прейскуранту (по запросу предоставляется раскладная кровать).

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

В Отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-летнего возраста, с лицами, достигшими 18-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-летнего возраста.

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

- с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- 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), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) **оригинала согласия** законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Регистрация в Отеле 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 **оригинала согласия** законных представителей (одного из них).

VI. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Оплата услуг в Отеле производится за наличный расчет, банковскими картами (VISA, MASTERCARD, МИР) или по безналичному расчету банковским переводом, а также при оплате на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования.

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.

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 Отель после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, как если бы заезд производился в 14:00. **Почасовая оплата проживания в Отеле не предусмотрена.**

При индивидуальном бронировании:

При заезде с 00:00 до 05:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания (может включать, в зависимости от тарифа проживания, выбранного Гостем, завтрак).

При заезде с 06:00 до 13:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 25% от стоимости текущих суток проживания (может включать, в зависимости от тарифа проживания, выбранного Гостем, завтрак).

При групповом бронировании:

При заезде с 00:00 до 13:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания (может включать, в зависимости от тарифа проживания, выбранного Гостем, завтрак «Шведский стол»).

При продлении номера менее чем на сутки взимается плата в размере 50 % от стоимости текущих суток проживания (может включать, в зависимости от тарифа проживания, выбранного Гостем, ужин).

Групповым считается любое бронирование, в заказе которого более пяти номеров.

В случае если Гость не успевает на завтрак, ему могут предоставить услугу

«Завтрак на вынос», которую он может получить в ресторане Отелья. Данная услуга заказывается заранее (до 23:00 дня предшествующего завтрака).

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 Отелья вправе произвести выселение Гостя.

VII. ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отелья не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Отелье 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 соответствие с тарифом последних полных суток проживания Гостя (так, например, если Гость проживал в Отелье по тарифу с включенными 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 вычитываются.).

При продлении номера менее чем на сутки:

до 18.00 часов – взимается плата в размере 25 % от стоимости текущих суток проживания;

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

VIII. 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 - до 07:00 часов, обед – до 12:00, ужин – до 18:00).

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Отеля через системы онлайн 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 онлайн 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 банковской 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 банковской карте производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющей 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.

IX. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

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

- Завтрак с 07:00 до 10:30 (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
- Обед с 12:00 до 15:00 (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
- Ужин с 18:00 до 22:00 (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
- Wi-Fi на всей территории Отеля;
- услуги городской телефонной связи;
- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья и полотенец;
- пользование гладильной комнатой;
- услуги прачечной (стирка и утюжка следующих видов одежды: рубашка, блузка, футболка, джинсы);
- камера хранения для крупногабаритного багажа;
- автомобильная парковка для Гостей Отеля.

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

- завтрак 07:00 до 10:30;
- обед с 12:00 до 15:00;
- ужин с 18:00 до 22:00;
- кофе-брейк;
- фуршет;
- банкет;
- организация конференций, семинаров, тренингов;
- междугородняя/международная связь;
- копирование, распечатка документов;

X. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ

Гость 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 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за проживание 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 оценки и контроля качества услуг, Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, Менеджерам по сопровождению Гостей, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

Гость обязан:

- Соблюдать Правила проживания.
- Уважать права других Гостей Отеля.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.
- Оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гостем, проживающим по договору оказания гостиничных услуг заключенному между Исполнителем и юридическим лицом, ответственность в полном объеме возлагается на юридическое лицо, если иное не предусмотрено договором на оказание гостиничных услуг. 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 водозaborные 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 все санитарные нормы, правила и рекомендации уполномоченных государственных органов в целях обеспечения личной безопасности.

XI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ**Отель обязан:**

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.
- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах

Отеля, форме и порядке их оплаты.

- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- Отель, в случае судебной доказанности виновности Отеля, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, 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 Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Гостя или в ином помещении Отеля. Отель освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей Гостями, 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 Гостя или посетителя Отеля.
- Отель информирует Гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.
- Отель оказывает Гостю 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 Гостем настоящих правил.

- В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствии по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей, Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Гостя.
- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Отеля, производить запись телефонных разговоров.
- С согласия Гостя проводить телефонный опрос о качестве предоставленных 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.

XII. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора Marins Park Hotel Ростов в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещения, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться 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 мусор.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Пребывание в номере после 23:00 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.

XIII. ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ

Отель считает домашних животных: кошек и собак, частью семьи, именно поэтому егодвери открыты и для четвероногих любимцев.

Проживание с домашним животным высотой в холке до 50 см составляет 1000 рублей, в т.ч. НДС 20%. Плата взымается за каждое животное, не зависимо от срока проживания.

Проживание с домашними животными высотой в холке более 50 см запрещено.

Для обеспечения комфортабельного пребывания в Отеле как владельцев животных, так и других Гостей, установлены следующие правила:

- Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт или 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 1000 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 лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.
- Животным запрещается находиться в ресторанах и барах Отеля.
- 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 Службы приема и размещения и Службы безопасности 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. Ростова-на-Дону +7(863) 223 20 51.

XIV. 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 (четырех) лет (включительно).

XV. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ в Marins Park Hotel Ростов

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время с руководителем Службы приема и размещения, Директором по качеству услуг Отеля по телефону, Генеральным директором Отеля лично или по телефону: + 7 (495) 139 10 54, + 7 (863) 322 40 10, 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://marinshotels.ru/rostov/rooms> или посредством электронной почты LevitGV@marinsgroup.ru, CherednichenkoEV@marinshotels.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.