I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в отеле Marins Ростов-на-Дону (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 и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

Настоящие Правила являются публичной офертой Отеля Marins Ростов-на-Дону в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.

Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте Отеля Marins Ростов-на-Дону marinshotels.ru

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Отель – Marins Ростов-на-Дону, 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, Отель Marins Ростов-на-Дону присвоена **категория три звезды**.

Реестровый номер в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии: С612024010027.

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

Гость (потребитель) – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказчик - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу Гостя (потребителя).

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 – закрепление за Гостем (потребителем) номера/услуг в Отеле на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя с подтверждением этой заявки со стороны Отеля.

Отель предназначен для временного проживания Гостей на срок, согласованный с Отелем.

Режим работы Отеля – круглосуточный.

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

Услуги предоставляются Отелем на основании договора.

При заключении договора Гость самостоятельно ознакамливается с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения и на странице официального сайта Отеля: https://marinshotels.ru/rostov/about-hotel

Телефоны службы бронирования/службы приема и размещения:

Тел.: 8 800 600 88 88

Веб-сайт: marinshotels.ru

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.

Отель заключает договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления одного документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем подтверждения Службой бронирования/Службой приема и размещения запроса на бронирование номеров.

Отель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в запросе даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям запроса.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий, направленных на получение услуг, в том числе оплаты услуг.

В Отеле применяется бронирование, предусматривающее ожидание Гостя (потребителя) до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда.

Бронирование – осуществляется следующими способами:

- производится по предварительному запросу Гостя через сайт Отеля или через Службу бронирования при внесении им оплаты в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле;

- производится по предварительному запросу Гостя через компанию-контрагента (туристические фирмы, Агенты), при наличии запроса от контрагента и внесения им путем безналичного расчета оплаты в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле;

- производится по предварительному запросу Гостя через системы онлайн бронирования при указании в запросе на 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 при регистрации заселения как с использованием предавторизованных на банковской карты средств (при предъявлении карты), так и с возможностью отмены Отелем предварительной авторизации и внесения Гостем 100% оплаты за услуги Отеля любым другим удобным ему способом;

- путем заключения договора Гостем непосредственно в Отеле в Службе приема и размещения с оплатой услуг в момент заселения;

При заключении договора об оказании услуг с Заказчиком может быть установлена иная форма Заявки на бронирование в соответствии с условиями договора оказания услуг.

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.

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

Запрос на бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Отеля по данному запросу. Изменение имён Гостей возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда, считается подтвержденным и учтенным в заявке на бронирование только после письменного подтверждения его Службой бронирования Отеля по электронной почте или через личный кабинет заказчика на сайтеонлайн 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 от оплаты за номер в порядке, предусмотренном настоящими правилами предоставления бронирования.

Изменение или Отказ от бронирования (аннулирование бронирования)

Изменение, в том числе и имён Гостей, либо отказ от бронирования (отказ от договора) возможен только путем направления письменного обращения в адрес Отеля:

- при бронировании через сайт Отеля или через Службу бронирования - путем направления письменного обращения с номером бронирования, указанного в подтверждении, в Службу бронирования или на электронную почту rost@marinshotels.ru;
- При бронировании через Заказчика (компанию-контрагента, туристическую фирму, Агента) – путем направления Заказчиком официального запроса в порядке, установленном договором оказания услуг, заключенном между Заказчиком и Отелем;
- При бронировании через системы онлайн бронирования – путем направления письменного обращения через «личный кабинет» на сайте онлайн бронирования.

Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма и условия отказа от бронирования для каждого Заказчика.

Если Гость (потребитель) своевременно уведомляет об отказе от договора, Отель возвращает Гостю (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере.

Своевременным уведомлением об отказе от договора является аннулирование бронирования Гостем (потребителем) **до дня заезда**.

В случае незаезда Гостя (потребителя) Отель вправе отказаться от исполнения договора.

В случае, если Гость (потребитель) не воспользовался забронированной услугой проживания в Отеле вуказанный день заезда, либо опоздал и своевременно письменно не аннулировал бронирование, с него взимается плата за номер (простой номера), но не более чем за сутки.

IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Размещение Гостя в Отеле осуществляется только 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 пунктом 18 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912.

Размещение Гостя осуществляется при полном совпадении информации, указанной в брони (в договоре) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с бронью (договором), размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем оплаты за услуги Отеля при поселении.

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 в соответствии с Приказом МВД России от 06 августа 2025 г. N 553 "Об утверждении административного регламента Министерства внутренних дел Российской Федерации попредоставлению государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

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 "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".

Удостоверением личности при заключении договора об оказании гостиничных услуг являются следующие документы:

- паспорт гражданина РФ;

- паспорт гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ (загранпаспорт гражданина РФ);

- паспорт гражданина СССР до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;

- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

- временное удостоверение личности гражданина РФ;

- документ, удостоверяющий личность военнослужащего РФ (в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время);

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешение на временное проживание для лица без гражданства;

- вид на жительство для лица без гражданства;

- временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ.

Служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета по месту пребывания.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской федерации, оказание гостиничных услуг гражданам РФ, осуществляется при предъявлении гражданином РФ российского национального водительского удостоверения или представлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

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.

Отель имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания и/или выселить Гостя из Отеля (расторгнуть договор), либо отказать в продлении срока проживания в случае, если гость включен в Реестр контролируемых лиц по данным соответствующего сайта МВД.

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 несовершеннолетнего гражданина РФ, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина РФ, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорта РФ, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) оригинала согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Отель (далее - согласие), и одного из документов, удостоверяющих наличие гражданства РФ у указанных несовершеннолетних.

Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан РФ, достигших 14-летнего возраста, осуществляется но основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) оригинала согласия. В отсутствие нахождения рядом с таким несовершеннолетним законных представителей заселение и регистрация 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 такжепри 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

В Отеле установлена посуточная оплата гостиничных услуг.

Почасовая оплата проживания в Отеле не предусмотрена.

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.

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).

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 – 13:59) поселение в соответствии с правилами предоставления и оплаты услуги «ранний заезд».

В случае если Гость не успевает на завтрак, ему могут предоставить услугу «Завтрак на вынос», которую он может получить в ресторане Отеля. 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 Отеля вправе произвести выселение Гостя.

Ранний заезд:

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:

Групповым считается любое бронирование Гостя (потребителя), в заявке которого более пяти номеров.

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).

Условия раннего заезда или продления номеров по групповому бронированию, осуществляемому через Заказчика, определяются договором оказания услуг, заключенным между Заказчиком и Отелем.

VII. ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеля не позднее 10:00 часов по местному времени.

При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен. 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 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 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 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 возвратеявляется договор публичной оферты между Гостем и Агентством онлайн бронирования.).

Возврат денежных средств и порядок оформления документов зависит от условий и способа оплаты.

Денежные средства, оплаченные в безналичном порядке (например, банковской картой), возвращаются исключительно в безналичном порядке.

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, паспортные данные. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта в случае, если возврат производится наличными денежными средствами (если такой способ возврата допустим в данный момент согласно Указаниями Банка РФ «О правилах наличных расчетов»).

Возврат денежных средств на банковскую карту, оплаченных именно с данной банковской карты, производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно, и при предъявлении им удостоверяющего личность документа

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, а также в случае возврата денежных средств на расчетный счет, отличный от счета внесения оплаты, 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, паспортные данные. К заявлению Гость должен приложить документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Документы могут быть поданы посредством обращения к портье Службы приема и размещения, либо направлены в Отель посредством курьерской службы, Почтой России, или на электронный адрес Отдела бронирования, указанный в разделе «Контакты» на официальном сайта Отеля (см. раздел III Порядок и условия бронирования настоящих Правил).

Возврат денежных средств производится в течение **10 (десяти) рабочих дней** на указанные Гостем реквизиты.

Обращаем внимание, что ответственность Отеля за возврат денежных средств путем банковского перевода заканчивается в момент списания средств с расчетного счета Отеля. Зачисление средств на карту Гостя банком Гостя может составлять до 30 рабочих дней в зависимости от условий, заключенного Гостем договором банковских услуг.

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;
- уборка номеров;
- смена постельного белья и полотенец;
- пользование гладильной комнатой;
- услуги прачечной (стирка и утюжка следующих видов одежды: рубашка, блузка, футболка, джинсы);
- камера хранения багажа;

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;
- бесплатная Автомобильная парковка для Гостей Отеля.

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.

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 установленные законодательством РФ требования пожарной безопасности, а также Инструкцию о мерах пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере (Раздел XVII настоящих Правил), 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 все санитарные нормы, правила и рекомендации уполномоченных государственных органов в целях обеспечения личной безопасности.

XI. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИОТЕЛЯ

Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостямуслуги.
- Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительныхуслугах 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 поустранению 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 нахранение, 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 непреодолимойсилы.

- 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.

- 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 душевыхкабин.

- 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 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.

XII. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора отеля Marins Ростов-на-Дону 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 100х100х100 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» (далее – Закон об охране здоровья) 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. **Гость (потребитель) обязан соблюдать запрет** курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов на отдельных территориях, в помещениях, в зданиях и на объектах, где курение табака, потребление никотинсодержащей продукции, использование кальянов запрещены в соответствии с Законом Об охране здоровья.

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие породу 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 его двери открыты и для четвероногих любимцев.

Проживание с домашним животным высотой в холке до 50 см составляет 1000 рублей в сутки, в т.ч. НДС по действующей ставке. Плата взымается за каждое животное.

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

Для обеспечения комфортабельного пребывания в Отеле как владельцев животных, таки 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 вклетке.
- 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 покрытии 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. ПОРЯДОК ХРАНЕНИЯ И ВОЗВРАТА ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ

В случае обнаружения забытых или оставленных вещей Отель уведомляет об этом владельца (Гостя) вещей, если владелец (Гость) известен и есть возможность связи с данным Гостем (у Отеля имеется контактный номер телефона, либо адрес электронной почты). Обнаруженные забытые Гостями вещи регистрируются ответственными лицами в «Журнале учёта забытых вещей» и передаются на хранение в специально отведенное для этого в Отеле место.

В Marins Hotels устанавливаются следующие сроки хранения забытых Гостями вещей:

- до 7 (семь) дней: предметы личного пользования (средства гигиены, нижнее белье, медикаменты, косметика, посуда и т.д.), а также книги, детские игрушки, зарядные устройства, сувениры, предметы купания (круг, матрац и т.п.);
- до 6 (шести) месяцев: прочие вещи.

Не принимаются на хранение продукты питания, кроме закупоренного алкоголя и консервов, которые подлежат регистрации и хранению в течение срока годности, указанного на упаковке, но в любом случае не более 6 (шести) месяцев.

Если в течение срока хранения владелец (Гость) не заявит требование о возврате, Отель вправе по своему усмотрению распорядиться найденными вещами.

По просьбе Гостя срок может быть продлён (например, до следующего заезда). По истечении срока хранения вещь подлежит изъятию с отметкой в Журнале.

Если в отношении ценных вещей (документы, крупные суммы денег, ценные бумаги, ювелирные изделия, часы, оборудование, техника (ноутбуки, телефоны), меха) владелец (Гость) не установлен, либо известен, но не выходит на связь, после уведомления Гостя о находке, Отель заявляет о находке в полицию или орган местного самоуправления. Если в течение шести месяцев с момента заявления о находке в полицию, лицо, управомоченное получить найденную вещь, не будет установлено или само не заявит о своем праве на вещь Отелю либо в полицию, Отель приобретает право распорядиться обнаруженной вещью на

свое усмотрение.

Вещи, запрещенные для оборота и хранения не подлежат хранению. При необходимости оперативно передаются в правоохранительные органы.

Возврат ценных вещей, в случае их получения третьими лицами производится только по нотариальной доверенности от владельца вещи с предъявлением паспорта доверенного лица.

XV. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ

Вне очереди, при наличии свободных номеров в Отеле размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
- Инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
- Военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- Инвалиды и участники Великой Отечественной войны и приравненные к ним лица;
- Гости с детьми до 4 (четырех) лет (включительно);
- Другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

XVI. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ОТЕЛЕ MARINS РОСТОВ-НА-ДОНУ

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 личноили 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, либо оставить сообщение генеральному директору на сайте Отеля https://marinshotels.ru/rostov/contacts или посредством электронной почты LevitGV@marinsgroup.ru, KasyanovaMO@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.

XVII. ИНСТРУКЦИЯ о мерах пожарной безопасности в помещениях Отеля

1. Общие положения

1.1. Инструкция о мерах пожарной безопасности в помещениях номерного фонда и местах общего пребывания (далее по тексту – Инструкция) разработана на основе «Правил противопожарного режима в Российской Федерации» и устанавливает обязательные для Гостей отеля Marins Ростов-на-Дону (далее по тексту – Отель) требования по обеспечению пожарной безопасности в помещениях номерного фонда и местах общего пребывания (далее по тексту – Помещения), предупреждению возникновения чрезвычайных ситуаций, участию в эвакуации из Помещений Отеля.

1.2. Требования Инструкции направлены на осуществление в помещениях противопожарных мероприятий, разработанных с учетом насыщенности зданий инженерным оборудованием, техническими средствами, служебными документами и материальными ценностями.
1.3. Ответственность за соблюдение правил пожарной безопасности в Помещениях возлагается на лицо, ознакомленное с данной инструкцией.

2. Нахождение в Помещениях Отеля

В Помещениях запрещается:
2.1. Хранить и применять легковоспламеняющиеся и горючие жидкости (далее – ЛВЖ и ГЖ), баллоны с газами, взрывопожароопасные вещества и материалы.
2.2. Загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами двери, переходы в смежные секции и выходы на наружные эвакуационные лестницы.
2.3. Применять открытый огонь в помещениях.
2.4. Курить в здании и на прилегающей территории, за исключением специально отведенных и оборудованных мест для курения.
2.5. Открывать, а также использовать для хозяйственных нужд рукава пожарных кранов, а также другие противопожарные средства и инвентарь.
2.6. Оставлять без постоянного надзора работающие электронагревательные приборы, а после окончания работы, включенные в электросеть аппараты и установки.
2.7. Пользоваться лифтом для эвакуации людей в случае возникновения пожара.
2.8. Эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции.
2.9. Пользоваться розетками, рубильниками, другими электротехническими изделиями с повреждениями.
2.10. Обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и др. горючими материалами, а также эксплуатировать светильники со снятыми колпаками (рассеивателями), предусмотренными конструкцией светильника.
2.11. Применять нестандартные (самодельные) электронагревательные приборы.
2.12. Использовать временную электропроводку, а также удлинители для питания электроприборов.

3. Эксплуатация эвакуационных путей и выходов

При эксплуатации эвакуационных путей и выходов запрещается:
3.1. Загромождать эвакуационные пути и выходы, в т. ч. проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, двери, эвакуационные люки, различными материалами, изделиями, оборудованием, производственными отходами, мусором и другими предметами, а также забивать двери эвакуационных выходов.
3.2. Создавать препятствия свободному открыванию дверей на путях эвакуации из здания.
3.3 Эвакуационные пути и выходы обозначаются знаками пожарной безопасности.

Цветографическое изображение	Смысловое значение
	Выход здесь (левосторонний)
	Выход здесь (правосторонний)

	Направляющая стрелка
	Направляющая стрелка под углом 45°
	Направление к эвакуационному выходу направо
	Направление к эвакуационному выходу налево
	Указатель выхода
	Указатель запасного выхода

4. Порядок осмотра и закрытия помещений по окончанию проживания

При выходе из выделенного под проживание номера в Отеле Гость обязан обесточить электроустановки и бытовые электроприборы, установки освещения.

5. Расположение мест для курения

5.1 Запрещается курение в Помещениях Отеля.

5.2 Курение разрешается только в специально отведенных и оборудованных местах, у которых вывешен соответствующий знак безопасности.

	Цветографическое изображение в местах нахождения мест для курения

6. Обязанности и действия Гостей Отеля при пожаре

6.1. При обнаружении признаков пожара (запах гари, задымление, повышенная температура, открытый огонь) необходимо:

- **Немедленно сообщить** о пожаре в пожарную охрану по телефону **«101»** или **«112»**.
- Указать адрес Отеля и место возникновения пожара.
- Оповестить администрацию Отеля или дежурного по этажу (ресепшн).
- Покинуть опасную зону, оказывая посильную помощь людям, испытывающим затруднения при эвакуации.

6.2. Эвакуация производится согласно указаниям системы оповещения, по планам эвакуации, размещенным в номерах и коридорах.

6.3. При эвакуации плотно закрывайте за собой двери. **Пользоваться лифтом запрещено**.

6.4. Если покинуть номер невозможно, закройте дверь, уплотните щели мокрыми полотенцами, выйдите на балкон (при наличии) и подавайте сигналы бедствия.

7. Применение средства пожаротушения и пожарной автоматики

7.1 Помещения Отеля укомплектованы системой автоматической адресной пожарной сигнализацией, с установленными на путях эвакуации в коридорах, проходах, ручными извещателями сигнала о пожаре.

7.2 При возникновении пожара или признаков горения (запаха гари, задымления, повышенной температуры и т. п.) в Помещениях Отеля, в случае отсутствия срабатывания

системы аварийного оповещения при пожаре, Гость Отеля может привести в работу нажатием на стекло ручной извещатель.

	Цветографическое изображение в местах нахождения ручных извещателей

7.3 Установленные пожарные шкафы внутри здания, в которых находятся пожарные краны с пожарными рукавами, и огнетушители.

	Цветографическое изображение в местах нахождения комплекта пожарного крана с пожарным рукавом и стволом
	Цветографическое изображение в местах нахождения огнетушителей

7.4 Места нахождения огнетушителей укомплектованы порошковыми огнетушителями типа ОП-4.

7.5 Порошковые огнетушители предназначены для тушения загораний различных веществ и материалов, а также электроустановок, кабелей и проводов, находящихся под напряжением до 1кВ (1000 В). Углекислотный огнетушитель (ОУ) предназначен для тушения веществ, горение которых прекращается при ограничении доступа кислорода, а также объектов, где недопустимо использование воды или порошка из-за риска повредить ценное имущество.

7.6 При возникновении пожара в Помещении Отеля гость может самостоятельно использовать огнетушитель для тушения пожара, в этом случае необходимо:

7.6.1 Порядок применения порошковых огнетушителей:

- Отодвинут стекло, взять ключ и открыть шкаф хранения огнетушителя. Извлечь огнетушитель;
- Находясь в безопасной зоне, **сорвать пломбу и выдернуть чеку**;
-Используя транспортную рукоятку поднести огнетушитель к месту горения на безопасное расстояние (не ближе 1,5-2 метра). Направив шланг (сопло распылителя) на очаг горения и открыть запорно-пусковое устройство (вентиль или рычаг).

7.6.2 Порядок применения углекислотных огнетушителей:

- приблизиться с огнетушителем к очагу пожара (возгорания) на расстояние 2 – 3 метра;
- направить раструб на огонь;
- снять пломбу и выдернуть предохранительную чеку;
- нажать на клавишу рукоятки ил открыть запорное устройство до упора в зависимости от модификации огнетушителя и завода-изготовителя;
- по окончании тушения пожара (огня) отпустить рычаг (закрыть вентиль.

Запрещено держаться за раструб во время работы огнетушителя, так как он сильно охлаждается, что может привести к обморожению рук!

7.7 Внутренний пожарный кран предназначен для тушения пожаров и загораний веществ и материалов, кроме электроустановок под напряжением. Шкаф ПК закрыт на ключ и опломбирован.

7.8 Внутренними пожарными кранами могут пользоваться только специально обученные для этого люди, Гостям отеля использовать пожарные краны запрещено.