

ПРАВИЛА

проживания в гостиницах курорта «Газпром Поляна»

1. Термины и определения.

1.1. Правила – настоящие правила проживания в гостиницах курорта «Газпром Поляна».

1.2. Гость – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги.

1.3. Законные представители несовершеннолетнего – родители, усыновители или попечители несовершеннолетнего.

1.4. Посетитель – лицо, не проживающее в номере, но посещающее Гостя в Гостинице.

1.5. Дополнительное место – спальное место сверх основной вместимости номера, предоставляемое по запросу.

2. Основные положения

2.1. Акцепт данных Правил означает, что Гость полностью ознакомлен и безоговорочно согласен с требованиями Правил, ему понятны все обязательства, изложенные в Правилах, и он согласен надлежащим образом их выполнять. Незнание или несоблюдение Правил не освобождает Гостя от ответственности за вызванные этим негативные последствия.

2.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год (за исключением остановки работы Гостиницы по техническим, организационным или иным причинам). Часы работы Администрации, а также расчетный час указаны в соответствии с местным (московским) временем. Полную информацию о Гостинице, гостиничных услугах и об Администрации Гость может получить на стойке приема и размещения гостей.

2.2. Администрация предоставляет услуги временного проживания в номерах, услуги питания и прочие сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, включенных в стоимость проживания, перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату, и прейскурантами.

2.3. При бронировании номер сохраняется за Гостем до 12:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда.

2.4. Размещение в Гостинице без предварительного бронирования номера возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на день заезда и период проживания.

2.5. Для проезда на территорию Гостиницы Гостю необходимо иметь подтверждение бронирования для проезда на личном автотранспорте либо для получения доступа на канатную дорогу.

2.6. Договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

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

паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами 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;

паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

разрешения на временное проживание лица без гражданства;

вида на жительство лица без гражданства;

временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в настоящем пункте, заселение в гостиницу потребителя осуществляется при предъявлении Гостем российского национального водительского удостоверения с 01.04.2026.

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

2.7. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них). Гость обязан соблюдать утвержденные Администрацией пропускной и внутриобъектовый режимы, действующие

на территории курорта «Газпром Поляна». При несоблюдении указанных требований Администрация вправе отказать Гостю в доступе в Гостиницу.

2.8. Гостям рекомендуется проявлять должную степень внимательности и осторожности при перемещении по территории Гостиниц и курорта «Газпром Поляна», а также самостоятельно предпринимать соответствующие меры предосторожности:

- не игнорировать информационные и предупреждающие знаки/таблички, не заходить за установленные ограждения;

- не пренебрегать своей безопасностью при пользовании лифтами, эскалаторами, автоматическими дверьми и другим техническим оборудованием, в том числе держаться за перила, поручни при передвижении по лестницам, не переступать и не перепрыгивать через несколько ступеней лестницы, не перевешиваться через перила;

- смотреть под ноги при ходьбе;

- не отвлекаться во время ходьбы;

- при следовании мимо дверей (ворот) передвигаться на расстоянии от дверей (ворот), исключая столкновение при резком открытии дверей (ворот), не стоять перед дверьми (воротами);

- носить обувь, соответствующую погодным условиям;

- соблюдать осторожность при передвижении в зонах возможного движения автомобилей, особенно при наличии объектов, ограничивающих обзорность.

В случае несоблюдения указанных рекомендаций Гость самостоятельно несет риск наступления неблагоприятных последствий для его жизни и здоровья, а также для жизни и здоровья лиц, чьим законным представителем является Гость.

При заселении в Гостиницу, Гость должен проставить собственноручную подпись в представленной работником Гостиницы Карте регистрации Гостя.

Заселение в Гостиницу является подтверждением того, что Гость ознакомлен:

- с Правилами противопожарного режима в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.09.2020 № 1479);

- с Правилами противопожарной безопасности;

- с Правилами поведения на территории курорта «Газпром Поляна»;

- с Правилами поведения на горнолыжных трассах и склонах;

- с Правилами продажи услуг канатных дорог;

- с Правилами перевозки пассажиров по пассажирским подвесным и буксировочным канатным дорогам курорта «Газпром Поляна»;

- с Перечнем запрещенных предметов и веществ;

- с Правилами проезда транспортных средств по подъездной автомобильной дороге на плато «Псехако»;

- с Правилами проезда транспортных средств по подъездной дороге и пользования неохраямой парковкой;

- с Правилами посещения крытого/открытого плавательных бассейнов и тренажерных залов;

с иными правилами, действующими на территории курорта «Газпром Поляна», размещенными на стойках размещения информации, расположенных на территории курорта «Газпром Поляна» (далее - Правила и Инструкции), полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, самостоятельно неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения.

Подписывая Карту гостя, Гость подтверждает, что ему понятны смысл и содержание Правил и Инструкций, указанных в настоящем пункте, а также что Гость имел возможность при необходимости обратиться к персоналу Гостиницы за разъяснением содержания Правил и Инструкций. Гость обязуется соблюдать Правила и Инструкции. При нарушении Гостем требований Правил и Инструкций, Гость несет ответственность в соответствии с действующим законодательством, в том числе за причинение ущерба Гостинице и/или третьим лицам.

Подписывая Карту гостя, Гость обязуется соблюдать режим работы канатных дорог, биатлонных и горнолыжных трасс, соблюдать разметку, знаки и обозначения, не пересекать установленные ограждения и не нарушать требования запрещающих знаков, а также не находиться на территории трасс в период их закрытия. Гость подтверждает, что ознакомлен с необходимостью получения информации о закрытии/открытии трасс и сезона катаний, о проведении технических работ в период закрытия трасс, а также получении иной информации, необходимой для безопасного нахождения Гостя и лиц, чьим законным представителем он является, на территории курорта «Газпром Поляна».

Подписывая Карту гостя, Гость подтверждает, что уведомлен о том, что в период работы горнолыжных трасс курорта «Газпром Поляна» доступ на трассы запрещен без наличия спортивного инвентаря (лыж или сноуборда), а также о запрете находиться и пользоваться на автомобильной дороге, в зоне горнолыжных, биатлонных трасс с санками, ледянками, санками-тарелками, надувными санками (тюбингами) и иными подобными средствами для катания, о запрете на катание с использованием указанных средств на территории курорта «Газпром Поляна» вне мест оказания платных услуг сноутюбинга с инвентарем Исполнителя услуги, обозначенных специальным разрешающим знаком.

2.9. Гость обязан соблюдать требования, установленные действующим законодательством в сфере противопожарной безопасности, а также санитарные нормы и правила.

2.10. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 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».

Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.11. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с расчетным часом:

время заезда в Гостиницу – 15:00 текущих суток по местному времени;

время выезда из Гостиницы – 12:00 текущих суток по местному времени.

В день заезда при размещении до 15:00 текущих суток может взиматься оплата за проживание в следующем порядке:

с 00:00 до 03:00 текущих суток - плата за полные сутки;

с 03:00 до 15:00 текущих суток - плата за половину суток.

Заезд в период с 03:00 до 15:00 не предусматривает завтрак в день заезда, при этом по желанию Гостя он может быть предоставлен за дополнительную плату (размещение осуществляется при наличии свободных номеров).

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

до 18:00 текущих суток – плата за половину суток;

после 18:00 текущих суток – плата за полные сутки.

В Гостинице не предусмотрена почасовая оплата проживания; при проживании Гостя в номере менее суток плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

Бронируя услуги проживания, Гость соглашается с тем, что заселение в Гостиницу производится при условии внесения предоплаты.

Услуги проживания и дополнительные услуги могут быть оплачены Гостем за наличный расчет, банковской картой или банковским переводом по реквизитам Администрации. В Гостинице принимаются карты российских банков.

2.12. В момент заселения, Гостю рекомендуется внести денежные средства в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за каждую ночь пребывания в Гостинице, в качестве обеспечения оплаты дополнительных услуг. Если стоимость потребленных дополнительных услуг превышает указанную сумму, Администрация оставляет за собой право потребовать от Гостя внести дополнительную сумму в качестве обеспечения, либо исключить возможность записи дополнительных услуг на номер.

2.13. При заселении в Гостиницу Гость получает карточку Гостя и электронный ключ от номера.

2.14. Категорически запрещено передавать электронный ключ от номера третьим лицам, не проживающим в номере.

2.15. Размещение Гостей на дополнительном месте в номере производится в следующем порядке¹:

возможно предоставление только 1-го дополнительного места в каждом номере, независимо от категории;

дети до 4 лет включительно размещаются без оплаты, детская кровать предоставляется по запросу;

дети от 5 до 11 лет включительно размещаются с оплатой в размере 50% от утвержденной стоимости проживания на дополнительном месте;

дети от 12 лет и старше, а также взрослые размещаются с оплатой в размере 100% от утвержденной стоимости проживания на дополнительном месте.

2.16. При заселении в номер Гостиницы Гость обязан осмотреть и незамедлительно сообщить (письменно либо воспользовавшись телефоном в номере) Администрации о выявленных повреждениях имущества, оборудования, элементов интерьера номера, а также загрязнениях стен и напольного покрытия.

В случае не уведомления Администрации об имеющихся при заселении повреждениях, Гость несет ответственность за повреждения номера, обнаруженные во время его проживания или после выселения Гостя из номера и до заезда в номер следующего Гостя.

2.17. Гость не может препятствовать доступу сотрудников в номер для уборки и проведения ремонтных работ.

Проверка номера после выезда Гостя проводится во время проведения выездной уборки в срок не позднее заезда в номер следующего Гостя.

При сдаче электронного ключа от номера, Гость вправе попросить провести проверку номера в его присутствии. При выявлении повреждений номера составляется акт, в котором перечисляется поврежденное имущество и характер повреждений.

При отсутствии Гостя во время проверки номера Администрация составляет соответствующий акт без подписи Гостя и направляет его по адресу, указанному Гостем при заселении. В случае не уведомления о проведении проверки номера в его присутствии, Гость подтверждает свое согласие с тем, что акт, подписанный работниками Администрации, является надлежащим доказательством наличия повреждений номера, произошедших в период проживания Гостя и по его вине.

2.18. Текущая уборка номеров Гостиницы осуществляется в течение дня с 09:00 до 19:00. В день выезда текущая уборка не осуществляется.

2.19. Запрещено находиться в ресторанах, барах, кафе и других общественных зонах Гостиницы и курорта «Газпром Поляна» в купальных костюмах, халатах, гостевых гостиничных тапочках, в иной одноразовой обуви, а также в обуви, не предназначенной для носки на улице, в шортах, спортивных костюмах, лыжных/сноубордических ботинках и экипировке. Гостевые

¹ За исключением фиксированных цен, установленных на дополнительное размещение, в рамках отдельных специальных предложений.

гостиничные тапочки являются предметом личной гигиены и предназначены исключительно для использования в номере.

Нахождение в купальных костюмах, халатах, спортивной одежде возможно только в зоне бассейнов и тренажерных залов.

2.20. Запрещено приносить с собой и распивать алкогольные напитки в ресторанах, барах, кафе, гостиничных холлах, бассейнах, фитнес-залах, спа-центрах, медицинских центрах и других общественных зонах Гостиницы и курорта «Газпром Поляна».

2.21. Для обеспечения пожарной безопасности при пользовании общей кухней отеля «Альпика», Гости должны соблюдать правила пользования электроприборами, расположенными в помещении кухни. Необходимо ознакомиться с правилами до начала использования бытового оснащения.

В целях поддержания надлежащего санитарного состояния общей кухни отеля «Альпика», содержимое холодильной камеры систематически (один раз в неделю) подвергается ревизии с целью утилизации просроченной (опираясь на маркировку о сроке годности на упаковке) и визуально непригодной к потреблению продукции (плесень, неприятный запах). Гости, посещающие общую кухню отеля «Альпика», должны ознакомиться и соблюдать правила ее использования.

2.22. Гостям запрещено хранить и оставлять без присмотра вещи в общественных зонах.

2.23. Запрещено проносить в Гостиницу опасные предметы и вещества. При наличии указанных предметов и веществ, Гость обязан уведомить об этом работников Администрации.

2.24. Запрещено пользоваться электрическими приборами, не входящими в комплектацию номера.

2.25. Для обеспечения безопасностиGuestов и работников Администрации багаж, вносимый в Гостиницу, подлежит осмотру с помощью технических средств с согласия владельца. Гость имеет право присутствовать при осуществлении осмотра. В исключительных случаях, когда технические средства информируют о возможном наличии запрещенных предметов и веществ, Гость обязан предоставить свой багаж к осмотру сотруднику охранного предприятия. В случае отказа предоставить багаж к осмотру, Администрация вправе отказать Гостю в заселении.

2.26. Гостям запрещено использовать для перемещения по территории Курорта средства индивидуальной мобильности: электросамокаты, моноколеса, гироскутеры, квадроциклы, снегоходы и т.д.

В случае нарушения запрета и, как следствие, причинения ущерба имуществу Гостиницы, другим Гостям курорта, окружающей среде, Гость обязан возместить сумму ущерба в полном объеме.

2.27. Перечень предметов и веществ, запрещенных для проноса в Гостиницу:

- а) взрывчатые вещества, средства взрывания и предметы, ими начиненные: порох;
- патроны боевые, к газовому оружию;
- пиротехнические средства;

тротил, динамит, тол, аммонал и другие взрывчатые вещества;
капсюли-детонаторы, электродетонаторы, электровоспламенители,
детонирующий и огнепроводный шнуры и т.д.;

б) сжатые и сжиженные газы:

газовые баллончики с наполнением нервнопаралитического и слезоточивого
воздействия и т.д.;

в) легковоспламеняющиеся жидкости:

ацетон;

бензин;

эфир и т.д.;

г) воспламеняющиеся твердые вещества:

вещества, подверженные самопроизвольному возгоранию;

вещества, выделяющие легковоспламеняющиеся газы при взаимодействии
с водой;

фосфор белый, желтый и красный, и все другие вещества, относящиеся
к категории воспламеняющихся твердых веществ;

д) токсичные вещества;

е) наркотические вещества;

ж) радиоактивные материалы;

з) едкие и коррозирующие вещества:

сильные неорганические кислоты: соляная, серная, азотная и т.п.;

другие сильные кислоты и коррозирующие вещества;

и) ядовитые и отравляющие вещества:

любые ядовитые сильнодействующие и отравляющие вещества в жидком
или твердом состоянии, упакованные в любую тару;

стрихнин и т.д.;

к) оружие:

пистолеты, револьверы, винтовки, карабины и другое огнестрельное, газовое,
пневматическое оружие;

электрошоковые устройства;

кортики, стилеты, десантные штык-ножи и т.д.;

л) вещества, которые становятся опасными в «бинарном» соединении;

м) другие опасные вещества, предметы и грузы, которые могут быть
использованы в качестве орудия нападения на Гостей и работников
Администрации, а также создающие угрозу курорту «Газпром Поляна».

2.28. Гость может сдать свои вещи в стирку и (или) химчистку.
Для получения услуги необходимо самостоятельно заполнить бланк заказа
на стирку и (или) химчистку, поместить вещи и заполненный бланк
в специальный пакет и сообщить на стойку приема о желании сдать вещи
в прачечную либо передать вещи и заполненный бланк горничной. В случае
отсутствия на изделиях/вещах бирки/ярлыка его производителя, на котором
указан состав и рекомендации по уходу и обработке данного изделия/вещи,
Администрация не несет ответственности за качество стирки/химчистки, а также
вправе отказать в принятии изделий/вещей на обработку. Услуга стирки и (или)
химчистки осуществляется за дополнительную плату согласно прейскуранту.

2.29. Запрещается выносить из номеров стационарные сушилки, там, где они предусмотрены комплектацией номера. Использование сушилок допускается исключительно в номере.

Сушка белья в коридорах, на балконах, террасах, а также в других общественных зонах Гостиницы строго запрещена.

2.30. При условии обязательной регистрации в службе приема и размещения, Гость может пригласить к себе посетителей. Посещение допускается с 10:00 до 23:00. Посетители, оставшиеся в Гостинице после 23:00, должны быть зарегистрированы в качестве Гостей. За их размещение взимается плата согласно текущему тарифу Гостиницы. Гость несет полную ответственность за своих посетителей.

2.31. В целях обеспечения порядка и спокойствия в период с 23:00 до 07:00 запрещается громко включать аудио- и видеоаппаратуру, громко разговаривать, создавать иной шум, мешающий другим Гостям Гостиницы.

2.32. Гость обязан сообщить сведения о состоянии своего здоровья, в том числе о наличии заболеваний и аллергии, сведения о своем самочувствии работникам Администрации, предоставляющим услуги питания, услуги оздоровительного и косметологического комплекса. Работники Администрации имеют право отказать Гостю в предоставлении платных и (или) бесплатных услуг в случае наличия противопоказаний к таковым. Администрация не несет ответственности за здоровье Гостя в случае непредставления Гостем сведений о состоянии своего здоровья и самочувствии.

2.33. Доступ на территорию бассейнов в нерабочие часы строго запрещен. Администрация не несет ответственности за Гостей и посетителей, купающихся в крытом или открытом бассейнах вне времени работы бассейнов и (или) в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения.

2.34. Согласно Федеральному закону Российской Федерации от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции» запрещено курить в гостиничных номерах, на балконах, террасах, а также на территории Гостиниц и курорта «Газпром Поляна» вне специально выделенных мест.

2.35. При установлении факта курения вне специально выделенных мест, Гость может быть привлечен к установленной действующим законодательством ответственности. Администрация также вправе удержать с Гостя неустойку за нарушение Правил в установленном Администрацией размере.

2.36. Администрация не несет ответственности за утрату, недостачу или повреждение денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере или в других помещениях Гостиницы, за исключением, если они были приняты Гостиницей на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф.

2.37. Для обеспечения сохранности вещей в номере, рекомендуется держать дверь в номер закрытой, не оставлять посетителей в номере одних, не приглашать малознакомых людей в номер.

2.38. Администрация не несет ответственности за вещи, оставленные без присмотра в общественных зонах.

2.39. Потерянные или забытые в Гостинице вещи хранятся Администрацией до тех пор, пока они не будут востребованы владельцем, но не более трех месяцев, после чего утилизируются. Ценные вещи (документы, банковские карты, украшения, деньги, телефоны, дорогая электроника) – хранятся шесть месяцев, после чего подлежат утилизации. О факте забытых вещей после выезда, Гость обязан незамедлительно сообщить Администрации по телефону или по электронной почте. Расходы по хранению, отправке и доставке потерянных или забытых вещей несет их владелец.

2.40. Продукты питания, алкогольные и безалкогольные напитки, лекарственные препараты, оставленные Гостем в номере после выезда, вне зависимости от целостности упаковки и срока годности, утилизируются во время уборки.

2.41. Для проведения совещаний, конференций, переговоров и прочих мероприятий Гость может воспользоваться комнатами для конференций, переговоров или банкетными залами. Аренда помещений производится за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту.

2.42. Хранение, использование велосипедов, самокатов и других аналогичных транспортных средств в номерном фонде, на гостевых этажах, в холлах, ресторанах, СПА, а также в других не предусмотренных для этого помещениях внутри Гостиницы категорически запрещено.

Гость вправе разместить указанные транспортные средства возле Гостиницы в месте, оборудованном специальными конструкциями для крепления, при наличии свободных мест. Место, оборудованное специальными конструкциями для крепления, является неохраемым. Гостиница не несет ответственности за сохранность транспортных средств. Гость обязан самостоятельно позаботиться о сохранности транспортного средства, установив на него велосипедный замок или иное средство защиты, используемое для данных целей. Количество конструкций для крепления ограничено (меньше количества гостиничных номеров). При отсутствии свободных мест Гость обязан урегулировать вопрос о месте оставления указанных видов транспортных средств своими силами и за свой счет.

2.43. В случае, если Гость прибыл в Гостиницу на личном транспортном средстве, оно должно быть размещено на территории неохраемых крытых стоянок автотранспорта, находящихся по адресам: г. Сочи, Адлерский район, с. Эстосадок, ул. Ачипсинская, дом № 6, 6/3, 6-5, 8/11а, ул. Олимпийская, дом 24 (НСКД «Альпика»), согласно действующему прейскуранту.

Разрешена временная стоянка (не более 20 минут) у корпусов Гостиницы исключительно в обозначенных знаком парковки местах для осуществления посадки и высадки пассажиров, а также погрузки и выгрузки багажа.

При движении автомобиля по территории Гостиницы скорость не должна превышать 20 км/ч.

В случае несоблюдения указанных рекомендаций Гость самостоятельно несет риск наступления неблагоприятных последствий для его транспортного средства.

2.44. По всем возникающим вопросам Гость может обратиться в службу приема и размещения лично либо по внутреннему телефону круглосуточно.

По просьбе Гостя ему могут быть оказаны без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) пользование тонометром.

В случае причинения ущерба Гостинице Гость обязан в срок не позднее двух дней с момента предъявления Администрацией требования уплатить размер причиненного ущерба, а также возместить убытки, связанные с простоем номера на период проведения ремонтных работ, замены мебели, техники и т.д.

2.45. Администрация вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-противоэпидемических (профилактических) и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

2.46. По решению Администрации условия отдельных пунктов Правил могут быть изменены, дополнены либо приостановлены в связи с установлением уполномоченными органами требований или рекомендаций, обязательных к исполнению. Указанные изменения прилагаются к Правилам и доводятся до сведения Гостей путем размещения на Сайте, а также на стойке приема.

2.47. Все спорные вопросы между Гостем и Администрацией решаются путем переговоров, а в случае отсутствия взаимного согласия – в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

3. Правила проживания с домашним питомцем

3.1. Разрешено пребывание в Гостинице Гостей со следующими домашними животными: собаками мини-пород и средних пород (не бойцовских), ростом не более 35 см в холке, кошками, птицами. В Гостинице разрешено проживание с собаками-поводырями. Проживание с дикими животными запрещено.

3.2. Размещение с домашними животными осуществляется только после предварительного согласования с Гостиницей. Необходимо сообщить информацию о породе, росте животного и при наличии отметки в ветеринарном паспорте о поставленной вакцине для профилактики инфекционных заболеваний и бешенства, оформленной не позднее 11 месяцев до заезда в Гостиницу.

3.3. В одном номере допускается размещение не более одного домашнего животного.

3.4. Для проживания с домашними животными предусмотрены специальные номера:

в номерах первой категории 3112, 3114, 3115, 3117, 3119 (корпус С) ГК «Гранд Отель Поляна»;

в коттеджах ГК «Гранд Отель Поляна»;

в коттеджах ГК «Поляна 1389. Отель и СПА»;

в номерном фонде Апарта-отеля «Поляна 1389. Отель и СПА».

Размещение с домашними животными в других категориях номеров запрещено.

3.5. При размещении гостей с животным по запросу в номер предоставляются следующие принадлежности:

1) лежанка для питомца (на заезд);

2) индивидуальное полотенце для питомца (смена по мере загрязнения);

3) миска для воды и корма (на заезд);

4) игрушка для животного (согласно ассортименту, который будет в наличии на момент заселения) для досуга питомца (на заезд).

Перечисленные в подпунктах 1-3 настоящего пункта принадлежности являются многоразовыми и эксплуатируются до момента износа или утраты. Игрушка, выданная при заезде, после выезда гостей с животным подлежат списанию и утилизации.

3.6. Для размещения в Гостиницах с домашним животным гость обязан привезти необходимые аксессуары и приспособления для обеспечения быта домашнего животного: коврик/пеленки, лоток для естественных отпавлений и абсорбирующий наполнитель, клетку или контейнер/сумку-переноску.

3.7. Собаки должны находиться на территории Гостиницы на поводке. Кошки должны находиться в специальном контейнере-переноске. Птицы должны находиться в клетке как в номере, так и в других помещениях Гостиницы. Гости с домашними животными обязаны соблюдать санитарно-гигиенический режим в номере, холле и на всей территории ГТЦ ПАО «Газпром».

3.8. Не допускается нахождение домашнего животного на кровати.

3.9. При прогулках на территории Гостиницы Гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности домашнего животного в мусорные урны.

3.10. Гость должен обеспечить нахождение домашнего животного в контейнере/клетке или в наморднике и на поводке под контролем хозяина во время уборки в номере. В противном случае уборка в номере не производится из соображений безопасности персонала Гостиницы и домашних животных.

3.11. Гость должен уведомить дежурного портье Гостиницы и повесить табличку «Питомец в номере» на ручку двери номера, если животное остается в номере без присмотра людей.

3.12. Гости, проживающие в Гостинице с домашними животными, обязаны обеспечить, чтобы их питомцы не причиняли неудобств другим гостям.

3.13. В случае, если животное мешает другим Гостям (например, издает громкие звуки, вызывает аллергию и т. д.), сотрудники Гостиницы имеют право связаться с владельцем для урегулирования ситуации.

3.14. В период отсутствия хозяина в номере, если животное мешает другим Гостям, сотрудник службы номерного фонда может взять переноску с животным и отнести его владельцу. Владелец должен предоставить сотрудникам Гостиницы контактный номер телефона, по которому можно будет с ним связаться в случае необходимости.

3.15. Гостиница не несет ответственности за здоровье и благополучие животного во время перемещения его в переноске.

3.16. Вся ответственность за домашнее животное, его поведение и возможное нанесение ущерба имуществу Гостиницы, имуществу и здоровью третьих лиц возлагается на Гостя (хозяина домашнего животного). В случае нанесения такого ущерба Гость обязан возместить его в полной мере.

3.17. Запрещается:

3.17.1. Нахождение и выгул животных на территории Гостиницы без поводка или вне контейнера/клетки;

3.17.2. Нахождение и выгул животных на детских площадках;

3.17.3. Посещение с домашним животным точек питания (рестораны, кафе, бары и пр.);

3.17.4. Проход с домашним животным в бассейны, тренажерные залы, спа-центры и медицинские центры;

3.17.5. Пребывание с животным в детских игровых и развлекательных комнатах;

3.17.6. Оставлять домашнее животное без присмотра в коридоре, холле и на территории Гостиницы;

3.17.7. Оставлять питомца в номере без присмотра вне переноски, контейнера или клетки;

3.17.8. Использовать посуду Гостиницы для кормления домашних животных;

3.17.9. Вычесывать шерсть домашних животных в номерах, помещениях и на территории Гостиницы;

3.17.10. Использовать для мытья домашнего животного душевые кабины/ванны;

3.17.11. Использовать для вытирания домашних животных полотенца, простыни и другие текстильные изделия Гостиницы.

3.18. В случае неоднократного или грубого нарушения требований к размещению с животными (раздел 3 настоящих Правил) Гостиница оставляет за собой право расторгнуть договор с Гостем.