

Утверждаю
Директор ООО «Форум С»
27.06.2019 г.
Мачин Е.А.

Правила проживания в Отеле «Меридиан»

1. Общие положения

1.1. Правила проживания в отеле (далее - Правила) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 09 октября 2015 г. № 1085.

1.2. Правила устанавливают правила пребывания и особенности предоставления гостиничных услуг в отеле «Меридиан» (далее - Отель).

1.3. Потребитель (далее –Гость) обязан соблюдать данный Правила.

2. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.

2.1. Заявки на бронирование услуг (далее- заявка) принимаются посредством почтовой, телефонной связи и сети интернет, позволяющей установить, что заявка исходит от Гостя/ей или заказчика. Форма заявки включает: ФИО Гостя/ей, наименование организации (при необходимости), даты размещения, время заезда/выезда, категорию номера, тип размещения, тип оплаты, реквизиты (при необходимости), контактную информацию, а также иную дополнительную информацию, исходя из индивидуальных потребностей гостя/ей.

2.2. В Отеле применяются следующие виды бронирования:

2.2.1. Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Отель ожидает потребителя до расчетного часа 12.00 ч. дня по местному времени, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования в срок позднее, чем за 24 часа, до обозначенного дня заезда, опоздания или не заезда Гостя/ей с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере) (штраф за не заезд, штраф за позднюю аннуляцию, простой номера), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. В случае отказа от бронирования в срок за 72 часа до обозначенного дня заезда, опоздания или не заезда группы Гостей 10 человек и более, с них или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере) (штраф за не заезд, штраф за позднюю аннуляцию, простой номера), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

Гарантированное бронирование – бронирование с гарантией оплаты со стороны заказчика или Гостя/ей. Под гарантией понимаются: гарантийное письмо для заказчиков или предоставление данных платежной карты для Гостя/ей.

2.2.2. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя/ей в течении четырех часов от времени обозначенного в заявке, временем заезда, если иная информация отсутствует, оповещения об изменении времени заезда не поступало со стороны Гостя/ей, Отель не может связаться с Гостем/ями (отсутствуют контактные данные, Гость не отвечает на телефонные звонки, переписку и т.д.), после чего бронирование аннулируется. Негарантированное бронирование – бронирование без гарантии оплаты.

2.3. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем/ями (заказчиком)

- подтверждения бронирования.
- 2.4. Гость/и (заказчик) вправе аннулировать заявку без штрафных санкций: в срок не позднее, чем за 24 часа до обозначенного дня заезда, группы Гостей 10 человек и более – не позднее, чем за 72 часа - для гарантированного бронирования; в любое время - для негарантированного бронирования.
 - 2.5. Отель вправе отказать в бронировании, если на указанную дату и время в заявке отсутствуют свободные номера.
 - 2.6. Заселение производится круглосуточно.
 - 2.7. В пользование Гостю предоставляется номер на определенное количество мест, в зависимости от выбранной категории номера и заявленных мест для размещения.
 - 2.8. Несовершеннолетние граждане, не достигшие 18-летнего возраста, могут быть поселены в Отеле только вместе с родителями или сопровождающим совершеннолетним лицом. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
 - 2.9. Для заселения в Отель и заключения договора об оказании услуг необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность. Документ, удостоверяющий личность, оформленный в установленном порядке, в том числе:
 - 2.9.1. Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации. В случае, сдачи данного документа на переоформление в связи с истекшим сроком действия, утраты и т.д., временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации по форме № 2П.
 - 2.9.2. Паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации.
 - 2.9.3. Свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста.
 - 2.9.4. Паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации.
 - 2.9.5. Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.
 - 2.9.6. Документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - 2.9.7. Разрешение на временное проживание лица без гражданства.
 - 2.9.8. Вида на жительство лица без гражданства.
 - 2.10. Регистрация Гостей, являющимися 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 действующим постановлением Правительства 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 действующим постановлением Правительства Российской Федерации.

- 2.11. Расчетный час - 12.00 ч. по местному времени. Время заезда – 14.00 ч. по местному времени.
- 2.12. ОТЕЛЬ располагает 32 номерами на 48 комфортных мест для размещения. Дополнительно размещение (раскладушка, раскладное кресло) возможно в Отеле. Требуется предварительного запроса и подтверждение со стороны ОТЕЛЯ.
- 2.13. В заселении может быть отказано в следующих случаях:
 - 2.13.1. У приезжающих отсутствуют документы, удостоверяющие личность, оформленные в установленном порядке, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые.
 - 2.13.2. Отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме при гарантированном бронировании.
 - 2.13.3. У гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет.
 - 2.13.4. Гость отказывается соблюдать Правила проживания в Отеле.
 - 2.13.5. Гость внесен в список нежелательных постояльцев.В спорных случаях вопросы заселения решает руководство ОТЕЛЯ.

3. Порядок оплаты

- 3.1. Оплата за проживание в Отеле взимается в соответствии с суммой за размещение в конкретной категории номера, типа размещения, действующая на момент бронирования данного номера или на момент заселения.
- 3.2. ОТЕЛЬ принимает оплату за проживание: в момент заезда, выезда, в период проживания в отеле, на основании заключенного договора.
- 3.3. Для оплаты можно использовать платежную карту, безналичный расчет (перечисление денежных средств на расчетный счет ОТЕЛЯ со стороны Заказчика) или наличные денежные средства.
- 3.4. Оплата за проживание в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом (п.п. 2.11).
- 3.5. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) оплата за проживание не взимается. Ранний заезд возможен в случае наличия данной возможности и подтверждения со стороны ОТЕЛЯ.
- 3.6. В случае задержки выезда гостя, оплата за проживание взимается в следующем порядке:
 - 3.6.1. С 12.00 до 12.59 ч. по местному времени – не тарифицируется.
 - 3.6.2. С 13-00 до 17-59 взимается почасовая оплата (1/24 от стоимости последних суток проживания в номере).
 - 3.6.3. С 18-00 до 23-59 - оплата за половину суток (1/2 от стоимости последних суток проживания).
 - 3.6.4. С 0-00 до 12-00 - оплата за полные сутки.
- 3.7. При проживании менее суток оплата взимается за полные сутки.
- 3.8. За бронирование оплата не взимается.

- 3.9. Проживание в отеле детей в возрасте до 8 лет – бесплатное, в случае размещения на имеющихся кроватях. В случае необходимости предоставления дополнительного места, оплачивается его стоимость, указанная в прейскуранте
- 3.10. В случае использования дополнительных платных услуг, не включенных в стоимость проживания, оплата взимается, исходя из действующего прейскуранту на данную услугу.
- 3.11. Отель не в праве без согласия Гостя/ей (Заказчика) предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

4. Внутренний распорядок

- 4.1. Сотрудники службы бронирования, приема и размещения Отеля следят за соблюдением внутреннего распорядка, дают гостям разъяснения относительно правил проживания, принимают жалобы, замечания, информируютGuestы о достопримечательностях города, а так же иную необходимую информацию в сфере своей компетенции.
- 4.2. Гостям запрещается:
 - 4.2.1. Передавать ключ от номера другим лицам, не зарегистрированных в Отеле в установленном порядке или проживающие в другом номере Отеля.
 - 4.2.2. Оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц.
 - 4.2.3. Курить на территории Отеля.
 - 4.2.4. Нарушить тишину и покой других Guestы с 23.00 ч. до 07.00 ч. по местному времени.
 - 4.2.5. Проводить в номер посторонних лиц без согласования с администратором службы приема и размещения.
 - 4.2.6. Переставлять мебель в номере.
 - 4.2.7. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие.
 - 4.2.8. Пользоваться электронагревательными приборами.
- 4.3. Гости обязаны:
 - 4.3.1. Соблюдать настоящие Правила;
 - 4.3.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.
 - 4.3.3. При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор.
 - 4.3.4. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством.
 - 4.3.5. По окончании срока проживания уведомить администрацию о своем выезде, произвести расчет за все предоставленные услуги.

5. Услуги, предоставляемые отелем

- 5.1. Отель предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания. К основным услугам относятся:
 - 5.1.1. Предоставление номера для проживания.
 - 5.1.2. Ежедневная уборка номеров Уборка осуществляется с 12.00. В случае выезда до 12.00 текущего дня и в день заезда, уборка не производится. Каждую вторую ночь проживания гостя, в случае длительного пребывания, персонал производит смену постельного белья, халата, тапочек. Полотенца, шапочка для душа (при ее использовании) меняются каждый день. Средства гигиены (шампунь, гель д/д, лосьон д/т и т.д) – ежедневно.
 - 5.1.3. Парковка

- 5.1.4. Регистрация иностранных граждан
 - 5.1.5. Интернет на всей территории отеля
 - 5.1.6. Инфракрасная сауна и бильярд 1,5 ч/день
 - 5.1.7. Побудка к определенному времени
 - 5.1.8. Вызов скорой помощи и других специальных служб
 - 5.1.9. Пользование медицинской аптечкой
 - 5.1.10. Доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении
 - 5.1.11. Доставка багажа в номер (по просьбе)
 - 5.1.12. Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов
 - 5.1.13. Бутилированная вода (2*0,5л/чел.)
 - 5.1.14. Прокат утюга с гладильной доской (не более 30 мин/день).
 - 5.1.15. Автоматическая чистка обуви.
 - 5.1.16. Предоставление зонга
 - 5.1.17. Предоставление чайника
- 5.2. Отель предоставляет иные платные услуги, не входящие в стоимость проживания: завтрак, химчистка, трансфер, услуги прачечной, мини-бар, прокат утюга с гладильной доской более 30 мин/день, сауна и бильярд более 1,5 ч/день, аренда конференц-зала, проведение кофе-брейков, фуршетов, дополнительные гигиенические принадлежности, услуги бизнес-центра.

6. Прекращение проживания в отеле

- 6.1. Проживание в Отеле прекращается с наступлением даты выезда, указанной в адресном листе. В случае если Гость хочет продлить сроки размещения, необходим предварительный запрос и подтверждение со стороны отеля.
- 6.2. Отель вправе выселить гостя до наступления даты выезда, если гость неоднократно нарушает Правила, что может привести к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других гостей.

7. Ответственность

- 7.1. Отель должен принять меры по устранению недостатков предоставленной услуги в течение суток с момента предъявления гостем соответствующего требования.
- 7.2. Отель не несет ответственности за недостатки в оказанных услугах, если докажет, что они возникли по вине самого гостя или в результате действия непреодолимой силы.
- 7.3. Всем проживающим гарантируется сохранность личных вещей в номере при условии соблюдения правил проживания. Должно быть обеспечено хранение багажа в камере хранения после освобождения номера до момента выезда из Отеля.
- 7.4. За деньги и ценности, не сданные на хранение, администрация ответственности не несет (ст. 925 ГК РФ). В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера, проживающий, должен немедленно сообщить об этом администратору для принятия необходимых мер по

розыску пропавших вещей.

- 7.5. На основании Гражданского Кодекса РФ ст. 925, все вещи, забытые в номере, передаются по акту в камеру хранения, администрация принимает меры по их возврату незамедлительно с момента обнаружения. Вещи хранятся в камере хранения в течение 6 месяцев. По истечению срока хранения забытых вещей и неявки лица, забывшего их, или при отсутствии им распоряжений по возвращению, администрация Отеля под руководством Директора, составляет акт об передачи данного имущества лицу, непосредственно его нашедшего, или составляет акт об утилизации. Забытые вещи могут остаться на хранение на более долгий срок, в случае личного распоряжения Директора Отеля.
- 7.6. Постоялец Отеля возмещает ущерб, в случае утраты или повреждения имущества, а также несет ответственность за иные нарушения. Гость также должен возместить отелю потери, связанные с простоем номера во время ремонта, замены мебели и т.п. В данном случае сотрудник Отеля составляет акт с описанием характера, размера и оценки ущерба, к которому прилагаются (при наличии) необходимые подтверждающие документы. При согласии постояльца на добровольное возмещение вреда оформляются соответствующие бухгалтерские документы. При недостаточности средств оформляется письменное обязательство (расписка), согласно которому гость обязуется возместить материальный вред в сроки, согласованные с администрацией Отеля. В случае отказа гостя от добровольного возмещения причиненного вреда администрация отеля вправе обратиться в суд с иском о взыскании ущерба. При наличии в действиях постояльца признаков правонарушений и/или преступлений, предусмотренных законодательством, администрация Отеля вправе обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы.
- 7.7. Администрация Отеля не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее).
- 7.8. В случаях, не предусмотренных Правилом, администрация Отеля и гость руководствуются действующим законодательством РФ.

