

## Порядок проживания в Отеле «Меридиан»

### **1. Общие положения**

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

1.2. Порядок устанавливает правила заселения, проживания и выселения гостей, а также особенности предоставления услуг в отеле «Меридиан» (далее - Отель).

1.3. При регистрации гость дает согласие на действующий Порядок проживания.

### **2. Порядок заселения**

2.1. Заселение производится круглосуточно.

2.2. В пользование гостю предоставляется номер на определенное количество мест.

2.3. Дети до 18 лет могут быть поселены в Отеле только вместе с родителями или сопровождающим 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.

2.4. Заселение в Отель осуществляется по предварительному бронированию или без него, при наличии свободных мест.

2.5. Для заселения в Отель необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность.

2.6. Документ, удостоверяющий личность, оформленный в установленном порядке, в том числе:

а) 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.

б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

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

г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

е) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

2.7. Право на внеочередное поселение (в случае наличия свободных номеров) имеют Герои Советского Союза, Герои России, полные кавалеры ордена Славы, работники прокуратуры, сотрудники ОВД, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники ФАПСИ при исполнении служебных обязанностей; инвалиды 1 группы и лица, их сопровождающие (не более одного человека).

2.8. Участники ВОВ, инвалиды II,III группы поселяются в отель в первую очередь по мере освобождения мест.

2.9. В заселении может быть отказано в следующих случаях:

2.9.1. У приезжающих отсутствуют документы, удостоверяющие личность, оформленные в установленном порядке, документы недействительны или просрочены, есть подозрения на то, что документы фальшивые;

2.9.2. Отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме при гарантированном бронировании;

2.9.3. У гостя неопрятный, грязный внешний вид, он находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;

2.9.4. Гость отказывается соблюдать внутренние правила проживания в Отеле (правила регистрации, режим курения, парковки и т. д.);

2.9.5. Гость внесен в список нежелательных постояльцев;

2.10. В спорных случаях вопросы заселения решает администрация Отеля.

### **3. Порядок оплаты**

3.1. Оплата за проживание в Отеле взимается в соответствии с прейскурантом.

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 - с 12 часов текущих суток по местному времени.

3.5. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) оплата за проживание не взимается.

3.6. В случае задержки выезда гостя, оплата за проживание взимается в следующем порядке:

3.6.1. С 13-00 до 17-59 взимается почасовая оплата (1/24 от

стоимости суток проживания в номере);

3.6.2. С 18-00 до 23-59 - оплата за половину суто (1/2 от стоимости суток проживания);

3.6.3. С 0-00 до 12-00 - оплата за полные сутки.

3.7. При проживании менее суток оплата взимается за полные сутки.

3.8. При выезде по расчетному часу, с 12-00 до 12-59 существует комплиментарное время для сборов, которое не тарифицируется.

3.9. Если гость/ти (Заказчик) аннулирует бронь не позднее, чем за 24 часа до даты запланированного заезда, оплата возвращается. Для групповых заездов более 5 человек, оплата возвращается при аннулировании бронирования за 72 часа. При групповом размещении более 20 чел, оплата возвращается в случае аннулирования бронирования за 14 календарных дней до предполагаемой даты и времени заезда.

3.10. При позднем аннулировании бронирования или при неприбытии, оплата взимается за фактический простой номера или места, но не более чем за сутки (при гарантированном бронировании).

3.11. При опоздании более чем на сутки, без предварительного предупреждения бронь аннулируется на следующий день по расчетному часу и взимается штраф (при гарантированном бронировании). При негарантированном бронировании, в случае неприбытия Гостя/ей, по истечении 4-х (четырех) часов от обозначенного времени заезда, бронирование аннулируется.

3.12. В случае заезда позднее указанного срока, без предварительного предупреждения или позднее указанных сроков: за 24 часа (для индивидуальных туристов), за 72 часа (для группы гостей более 5 (пяти) человек), за 14 календарных дней (для группы гостей более 20 (двадцати) человек) до запланированных даты и времени заезда, взимается оплата по изначальному бронированию (ожидание гостя), при гарантированном бронировании.

3.13. За бронирование и ранний заезд оплата не взимается.

3.14. Проживание в отеле детей в возрасте до 8 лет - бесплатное.

3.15. При размещении детей до 8 лет предоставляется дополнительное место с необходимыми постельными принадлежностями. Дополнительные принадлежности личной гигиены являются платными.

3.16. Размещение детей старше 8 лет и взрослых оплачивается по тарифу, в зависимости от занимаемого места.

3.17. В случае использования дополнительных платных услуг, не включенных в стоимость проживания, оплата взимается, исходя из действующего прайса на данную услугу.

#### **4. Внутренний распорядок**

4.1. Сотрудники службы бронирования, приема и размещения Отеля следят за соблюдением внутреннего распорядка, дают гостям разъяснения относительно правил проживания, принимает жалобы от них на действия персонала и других посетителей, нарушающих Порядок.

4.2. После оформления проживания в Отеле у стойки reseption, гости получают карту гостя, ключ от номера и световую карту, в случае отсутствия ее в номере или в случае необходимости использования данной карты в качестве ключа от номера.

4.3. При выходе из отеля, проживающие обязаны сдать ключ на стойку reseption.

4.4. Запрещается передавать ключ от номера другим лицам, не зарегистрированным в Отеле в установленном порядке или проживающие в другом номере Отеля.

4.5. Курение в отеле строго запрещено (Федеральный закон от 23 февраля 2013 года №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» (ранее Законопроект № 163560-6) — закон, вводящий полный запрет курения во всех закрытых общественных местах в соответствии с Рамочной конвенцией ВОЗ по борьбе против табака).

4.6. С 23 до 7 часов утра внутри здания и на территории Отеля необходимо сохранять тишину.

4.7. Все посетители, приходящие к гостям отеля, обязаны предъявить документ, удостоверяющий личность, сотрудникам службы бронирования, приема и размещения для дальнейшей регистрации. В случае, если посетитель остается в номере с гостем более 2-х (двух) часов (в ночное время с 23.00 до 07.00), взимается оплата за двухместное размещение в номере.

4.8. Посетителю может быть запрещен проход в Отель в случаях, предусмотренных п. 2.6 и п. 2.9. настоящего Порядка.

4.10. Гостям запрещается:

4.10.1. Оставлять в номере в свое отсутствие несовершеннолетних граждан;

4.10.2. Переставлять мебель в номере;

4.10.3. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие;

4.10.4. Пользоваться электронагревательными приборами;

4.10.5. Держать в Отеле животных;

4.10.6. Курить на территории отеля.

4.11. Гости обязаны:

4.11.1. Соблюдать настоящий Порядок;

4.11.2. Соблюдать чистоту;

4.11.3. Строго соблюдать правила пожарной безопасности;

4.11.4. При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;

4.11.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством;

4.11.6. По окончании срока проживания уведомить администрацию о своем выезде, сдать ключ и световую карту от номера;

4.11.7. Произвести расчет за все предоставленные услуги.

## **5. Услуги, предоставляемые отелем**

5.1. Отель предоставляет основные услуги, которые входят в стоимость проживания.

5.2. К основным услугам относятся:

5.2.1. Предоставление номера для проживания;

5.2.2. Уборка номеров производится ежедневно в отсутствие гостей (сданный ключ на стойку ресепшн свидетельствует о том, что в номере никого нет, и можно совершать уборку), либо в их присутствии, с непосредственного разрешения проживающих, либо путем уточнения удобного для этого времени, либо при наличии таблички на двери номера, свидетельствующей о необходимости уборки. Уборка осуществляется в период с 12.00. В случае выезда гостя до 12.00 дня и в день заезда уборка не производится;

5.2.3. Каждую третью 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, такие как шампунь, гель для душа, лосьон для тела, мыло, палочки ватные, диски гигиенические, дополняются по мере расходования; зубной, бритвенный наборы, расческа доставляются в номер единой, при повторной необходимости данных товаров услуга считается платной;

5.2.4. Полная оплата номера категории «Люкс» обеспечивает дополнительное предоставление всех вышеперечисленных средств гигиены бесплатно, по мере расходования;

5.2.5. В отеле существуют услуга «мини-бар», которой вправе воспользоваться каждый проживающий по желанию, уведомив об этом дежурного администратора. Данная услуга является платной.

5.2.6. При полной оплате номера категории «Люкс» «мини-бар» доставляется бесплатно единой, при повторном пополнении, услуга считается платной. Оплата за «мини-бар», осуществляется при непосредственной его выдаче.

5.2.7.

5.3. По просьбе гостя в Отеле предоставляются дополнительные платные услуги согласно установленному прейскуранту. Администрация отеля обязана предоставить гостю без дополнительной оплаты услуги, согласно перечню, находящемуся в информационной папке гостя с пометкой «бесплатно».

5.4. Каждый раз после выезда гостя проводится полная уборка (замена белья, дезинфекция санузла, мытье холодильников).

## **6. Прекращение проживания в отеле**

6.1. Проживание в Отеле прекращается с наступлением даты выезда, указанной в адресном листе.

6.2. Отель вправе выселить гостя до наступления даты выезда, если гость неоднократно нарушает Порядок, что приводит 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 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 Порядком, администрация Отеля и гость руководствуются действующим законодательством РФ.