

**Общество с ограниченной ответственностью «Отель  
Мелиот»**

ИНН 7447241312 КПП 744701001 ОГРН 1147447008367  
Расчетный счет 40702810908000000208 в Филиал «Челябинский» АО  
«ОТП Банк», БИК 047501830, к/с 30101810200000000830 Адрес:  
454003, г. Челябинск, ул. Салавата Юлаева, д.17 Г. Тел. 8(351) 225-11-00

Утверждаю



Директор ООО «Отель Мелиот»

/Стародубцева Е.Н.

01.03.2026 г.

**ПРАВИЛА**

**ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕБЫВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В  
ОТЕЛЕ**

Настоящие правила разработаны в соответствии с:

- Гражданским кодексом РФ;
- Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральным законом от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
- постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (вступает в силу с 01.03.2026).
- постановлением Правительства РФ от 21.09.2020 № 1515 «Об утверждении правил оказания услуг общественного питания»;
- постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 № 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»;
- постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».
- Настоящие правила являются публичной офертой «Спа-Отеля Мелиот» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.
- Настоящие правила размещены на стойке службы приема и размещения гостей (ресепшен) и на официальном сайте «Спа-Отеля Мелиот» <https://meliot.ru/>

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**Исполнитель** — Общество с ограниченной ответственностью «Отель Мелиот» (ООО «Отель Мелиот»). Свидетельство о присвоении гостинице категории «4 звезды» № 74/АА-50/150-2023 от 07.12.2023 г., выдано аккредитованной организацией ООО «Уральская гостиничная компания».

**Услуги (Гостиничные услуги)** — комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Отеле, включая основные услуги (размещение) и дополнительные услуги (завтраки, конференц-услуги, сопутствующие сервисы), предусмотренные Прейскурантом Исполнителя.

**Заявка** — заказ Заказчика или Гостя (Потребителя) на оказание гостиничных услуг определенного объема и категории, подтвержденный Исполнителем в установленном порядке.

**Гость (Потребитель)** — физическое лицо, имеющее намерение заказать либо заказывающее и использующее гостиничные услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Заселение в Отель осуществляется в следующем порядке:**

- Совершеннолетние граждане (достигшие 18-летнего возраста) — на основании документов, удостоверяющих личность.
- Несовершеннолетние граждане, не достигшие 14-летнего возраста, на основании свидетельства о рождении и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (законных представителей). При сопровождении лицами, не являющимися родителями (законными представителями), заселение производится на основании свидетельства о рождении, документа, удостоверяющего личность сопровождающего лица, а также согласия одного из родителей (законных представителей) в простой письменной форме.
- Несовершеннолетние граждане от 14 до 18 лет — на основании документа, удостоверяющего личность (паспорта), при условии самостоятельного проживания только при наличии письменного согласия одного из родителей (законных представителей) в простой письменной форме.

**Заказчик** — физическое или юридическое лицо, либо индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести, либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Гостя (Потребителя).

**Посетитель Отеля** — гражданин, не проживающий в Отеле, имеющий намерение посетить Гостей и/или воспользоваться инфраструктурой Отеля.

**Бронирование** — закрепление за Заказчиком или Гостем (Потребителем) гостиничных номеров на условиях, определенных Заявкой и подтвержденных Отелем. Бронирование гостиничных номеров производится в формате гарантированного либо негарантированного бронирования, каждое из которых определяет объем обязательств сторон по сохранению брони и условия оплаты простоя.

**Гарантированное бронирование** — вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Гостя (Потребителя) до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Данный вид бронирования осуществляется на условиях предварительной оплаты в размере не менее стоимости первых суток проживания. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя (Потребителя), с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на 24 часа гарантированное бронирование аннулируется, а обязательства Исполнителя по предоставлению услуг прекращаются.

**Негарантированное бронирование** — вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Гостя (Потребителя) до определенного часа в день заезда (по настоящим Правилам — до 16:00 часов местного времени), после чего, в случае неявки Гостя (Потребителя), обязательства Исполнителя прекращаются, а бронирование аннулируется в одностороннем порядке без взимания платы за простой номера.

**Оказанная Услуга** — комплекс действий Исполнителя по выполнению обязательств перед Гостем (Потребителем) в соответствии с условиями договора и категорией Отеля «4 звезды».

**Неоказанная Услуга** — невыполнение Исполнителем обязательств по предоставлению подтвержденных и оплаченных Услуг в установленные сроки.

**Недостаток Услуги** — несоответствие Услуги обязательным требованиям, предусмотренным законодательством РФ, условиям договора или обычно предъявляемым требованиям к качеству гостиничных услуг категории «4 звезды». К недостаткам также относится предоставление неполной или недостоверной информации об Услугах.

**Грубое нарушение правил проживания** — действия Гостя (Потребителя), Клиента Заказчика или Посетителя, которые:

- создают угрозу жизни, здоровью или имуществу персонала Отеля и других лиц;
- препятствуют Исполнителю в надлежащем оказании Услуг;
- оскорбляют честь и достоинство персонала и окружающих;
- нарушают нормы законодательства РФ, включая КоАП РФ, Закон Челябинской области о тишине и правила пожарной безопасности.
- *Примечание:* Факт грубого нарушения является основанием для одностороннего расторжения договора Исполнителем.

**Гостевая карта** — бесконтактный электронный ключ (идентификатор), выдаваемый Гостю при регистрации, служащий для доступа в номер, общественные зоны и подтверждающий право на получение Услуг Отеля.

**Прейскурант Отеля** — систематизированный перечень Услуг с указанием их актуальной стоимости, утвержденный руководителем Отеля. Прейскурант размещается в информационном уголке на стойке ресепшен и доступен для ознакомления неограниченному кругу лиц.

**Общественное место** — территория и помещения Отеля, открытые для свободного доступа и использования неопределенным кругом лиц (холлы, коридоры, лифты, ресторанные зоны, зоны отдыха). В общественных местах действуют нормы законодательства РФ о запрете курения и распития алкоголя (вне специально отведенных зон).

## **2. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**2.1.** Настоящие Правила распространяются на всех Гостей Отеля/Клиентов Заказчика и Посетителей Отеля.

Принимая решение посетить Отель, Гость Отеля/Клиент Заказчика и Посетитель Отеля соглашаются следовать настоящим правилам.

**2.2.** На всей территории Отеля (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) с целью обеспечения надлежащего порядка и безопасности Гостей и персонала Отеля работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в том числе со звуком). Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории Отеля систем охранного видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

## **3. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ**

**3.1.** Режим работы Отеля – круглосуточно.

**3.2.** Официально установленный час заезда – 14:00 по местному времени. Официально установленный час выезда – 12:00 по местному времени. Дополнительное пребывание в номере оплачивается согласно установленному Отелем прейскуранту.

**3.3.** Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления документа, удостоверяющего личность, и осуществления 100% оплаты за весь период проживания (если иное не предусмотрено договором). Гость подписывает регистрационную карту, подтверждая достоверность предоставленных сведений и свое согласие с настоящими Правилами.

**3.4.** Перечень документов, удостоверяющих личность на территории РФ

**Для граждан РФ:**

- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации.
- Паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации.
- Паспорт, удостоверяющий личность гражданина РФ за пределами РФ (загранпаспорт) — в том числе в случаях, когда бронирование осуществлено с использованием информационных систем, обеспечивающих идентификацию личности.
- Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (форма № 2П, выдаваемое органом внутренних дел на период до оформления паспорта).

- Свидетельство о рождении (применяется исключительно для граждан Российской Федерации, не достигших 14 лет).
- Удостоверение личности военнослужащего РФ (для лиц, проходящих военную службу в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время).
- В случае отсутствия у Гостя (Потребителя) документов, удостоверяющих личность (предусмотренных пунктом 3.4. настоящих Правил), заселение гражданина Российской Федерации может быть осуществлено на основании российского национального водительского удостоверения.
- Допускается заселение на основании сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность (паспорте гражданина РФ), либо в российском национальном водительском удостоверении, представленных в электронном виде с использованием мобильного приложения «Госуслуги». Использование данного способа возможно с 01.04.2026 г. при наличии технической возможности у Исполнителя и условии успешной идентификации (аутентификации) личности Гостя (Потребителя) с применением единой биометрической системы в порядке, установленном законодательством РФ.

#### **Для иностранных граждан:**

- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина.
- Миграционная карта (обязательна в дополнение к паспорту, если иное не предусмотрено международным договором).

#### **Для лиц без гражданства (ЛБГ):**

- Документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства.
- Разрешение на временное проживание в Российской Федерации.
- Вид на жительство в Российской Федерации.
- Временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации.

#### **Для беженцев:**

- Удостоверение беженца.

#### **Для переселенцев (вынужденных переселенцев):**

- Удостоверение вынужденного переселенца.

**3.5.** Ответственным за оформление лиц, проживающих в Отеле, является администратор службы приема и размещения гостей.

При отсутствии соответствующих документов, Отель вправе отказать Гостям Отеля/Клиентам Заказчика в заселении.

#### **3.6.** Заселение в Отель несовершеннолетних граждан:

- **До 14 лет:** на основании свидетельства о рождении и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (законных представителей). При сопровождении лицами, не являющимися родителями

(законными представителями), заселение производится на основании свидетельства о рождении, документа, удостоверяющего личность сопровождающего лица, а также согласия одного из родителей (законного представителя) в простой письменной форме.

• **От 14 до 18 лет:** на основании документа, удостоверяющего личность (паспорта), при условии самостоятельного проживания только при наличии письменного согласия одного из родителей (законного представителя) в простой письменной форме.

**3.7.** Проживание в одном номере несовершеннолетних лиц с лицами, не являющимися их родителями (законными представителями), допускается только при наличии письменного согласия одного из родителей (законного представителя). Ответственность за соблюдение законодательства РФ, а также за действия несовершеннолетнего в полном объеме несет сопровождающее лицо или родитель (законный представитель).

**3.8.** Порядок регистрации граждан РФ по месту пребывания в Отеле определяется действующим законодательством РФ, в том числе Приказом МВД России от 22.11.2021 № 935.

- Для постановки на регистрационный учет Гость заполняет анкету установленного образца.
- Регистрация осуществляется на основании документов, указанных в п. 3.4 настоящих Правил. Сведения о месте регистрации несовершеннолетних граждан до 14 лет вносятся в анкету на основании данных, предоставленных законными представителями (сопровождающими лицами).

**3.9.** Отель уведомляет территориальный орган МВД России о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2006 № 109-ФЗ и Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9.

Для осуществления миграционного учета Гость предоставляет:

- Действительный документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина;
- Миграционную карту (за исключением случаев, предусмотренных международными договорами);
- Действующую визу (для граждан стран с визовым режимом въезда в РФ).

#### **4. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ**

**4.1.** В Отеле применяются следующие виды бронирования:

- Гарантированное бронирование;
- Негарантированное бронирование.

**4.2.** Бронирование Услуг осуществляется на официальном сайте Отеля (<https://meliot.ru>), а также путем направления Заявки в отдел бронирования посредством телефонной, электронной или иной связи.

Договор об оказании гостиничных услуг между Исполнителем и Гостем (Потребителем), Заказчиком считается заключенным с момента получения Гостем (Потребителем), Заказчиком подтверждения бронирования. Указанное

подтверждение содержит сведения о наименовании Исполнителя, категории номера, сроках проживания, цене, виде бронирования (гарантированное или негарантированное), а также условиях аннуляции и иную информацию, предусмотренную правилами Исполнителя.

Тарифы, представленные на официальном Сайте Исполнителя, могут быть изменены в одностороннем порядке в рамках политики динамического ценообразования. При этом стоимость услуг по уже оформленному и подтвержденному Исполнителем бронированию изменению не подлежит.

**4.3.** Оформляя бронирование, Гость (Потребитель) подтверждает свое ознакомление и согласие с условиями выбранного тарифа, настоящими Правилами, Политикой конфиденциальности и дает согласие на обработку персональных данных.

**4.4.** При гарантированном бронировании Гостем (Потребителем), Заказчиком вносится предварительная оплата в размере 100% стоимости услуг за весь период проживания либо за первые сутки проживания. Исполнитель ожидает Гостя (Потребителя) до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.

В случае несвоевременной отмены гарантированного бронирования (в день заезда), или незаезда, с Гостя (Потребителя) или Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за одни сутки проживания.

При опоздании более чем на 24 часа (последующие сутки после даты заезда) гарантированное бронирование аннулируется в расчетный час дня, следующего за днем запланированного заезда. Возврат денежных средств за неиспользованные сутки проживания (за вычетом платы за фактический простой номера) осуществляется Исполнителем в течение 10 (десяти) календарных дней с даты получения соответствующего заявления от Гостя (Потребителя), Заказчика, если иной срок не установлен законодательством Российской Федерации.

**4.5.** При негарантированном бронировании Исполнитель ожидает Гостя (Потребителя) до 16:00 (по местному времени) дня запланированного заезда. В случае неявки Гостя (Потребителя) к установленному часу бронирование аннулируется Исполнителем в одностороннем порядке без применения штрафных санкций и взимания платы за простой номера.

**4.6.** Если условиями бронирования предусмотрена предоплата, но она не была произведена в установленный Исполнителем срок, Исполнитель вправе аннулировать бронирование, уведомив об этом Гостя (Потребителя), Заказчика (если иное не предусмотрено договором).

## **5. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

**5.1.** Минимальный срок проживания в Отеле составляет 1 (одни) сутки. Почасовая оплата проживания в Отеле не предусмотрена.

**5.2.** Отель обеспечивает безопасность предоставляемых Услуг для жизни, здоровья Гостей Отеля/Клиентов Заказчика и Посетителей Отеля в соответствии с действующим законодательством, а также сохранность имущества при условии соблюдения

установленных рекомендаций и правил.

**5.3.** В целях безопасности и в соответствии с требованиями, установленными действующим законодательством РФ, служба приема и размещения (ресепшн) регистрирует всехGuestей Отеля/Клиентов Заказчика по месту пребывания на основании документов, удостоверяющих личность.

**5.4.** Администрация отеля не несет ответственности за сохранность личного багажа, ценностей и документов Guestей Отеля/Клиентов Заказчика в течение всего периода проживания в забронированном номере, если вышеуказанное не сдано под ответственную охрану сотрудникам Отеля или не помещено в индивидуальный сейф.

**5.5.** Ожидая посетителей, Guestь (Потребитель) обязан уведомить службу приема и размещения. Посетители допускаются в номер при условии предъявления документа, удостоверяющего личность.

Guestь (Потребитель) несет полную материальную ответственность за действия своих посетителей и причиненный ими ущерб имуществу Отеля.

**5.6.** Нахождение посетителей в номерах разрешено с 08:00 до 23:00. Лица, остающиеся в номере после 23:00, обязаны зарегистрироваться в качестве Guestей и оплатить проживание согласно действующему прейскуранту. При отказе от регистрации и оплаты посетитель обязан покинуть территорию Отеля.

**5.7.** Для удобства и безопасности Guestей Отеля/Клиентов Заказчика, а также Посетителей Отеля на территории имеются места для размещения транспортных средств. Площадка перед центральным входом предназначена для кратковременной остановки с целью посадки и высадки пассажиров, а также погрузки и выгрузки багажа.

Исполнитель не несет ответственности за сохранность транспортных средств, в том числе имущества, находящегося в транспортном средстве.

**5.8.** В качестве гарантии оплаты дополнительных услуг Исполнитель вправе взимать с Guestя (Потребителя) обеспечительный платеж в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за номер. Данная сумма возвращается Guestю (Потребителю) в полном объеме при выезде после осуществления окончательных расчетов за фактически оказанные услуги и проверки сохранности имущества номера.

**5.9.** При выезде Guestь (Потребитель) производит окончательный расчет и сдает Гостевую карту (электронный ключ) администратору. В случае утери или порчи Гостевой карты, Guestь (Потребитель) возмещает Исполнителю ущерб в размере её стоимости (150 рублей).

**5.10.** При необходимости раннего заезда (с 00:00 часов до 13:59 часов) Guestь Отеля/Заказчик оплачивает дополнительно 50% от стоимости номера.

**5.11.** При продлении проживания до 18:00 часов текущих суток – взимается оплата в размере 50% стоимости номера за текущие сутки проживания. При продлении проживания после 18:00 часов текущих суток – взимается оплата в размере 100% стоимости номера.

**5.12.** При необходимости продления проживания в Отеле, Гость (Потребитель) может обратиться в службу приема и размещения гостей (ресепшн) не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных гостиничных номеров в Отеле срок проживания может быть продлен. Для продления проживания в Отеле Гость (Потребитель) оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

## **6. РАЗМЕЩЕНИЕ ДЕТЕЙ В ОТЕЛЕ**

**6.1.** Дети в возрасте **до 6 лет включительно** (до достижения 7 лет) размещаются без предоставления дополнительного спального места вместе с родителями без доплаты. По запросу (при наличии возможности) бесплатно предоставляется детская кроватка для детей в возрасте до 5 лет.

**6.2.** Дети **от 7 до 12 лет включительно** (до достижения 13 лет) размещаются вместе с родителями с предоставлением дополнительного спального места. Услуга предоставляется за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту отеля.

**6.3.** Завтрак включенный в тариф взрослого Гостя, предоставляется бесплатно для детей в возрасте **от 0 до 12 лет включительно** (до достижения 13 лет).

**6.4.** Условия по бесплатному размещению и питанию детей, указанные в п. 6.1. -6.3, являются специальным предложением Отеля и действуют исключительно для индивидуальных Гостей, забронировавших проживание напрямую через отдел бронирования или на Сайте Отеля.

## **7. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ**

**7.1.** Плата за проживание и Услуги осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Отелем.

**7.2.** При заезде Гостя (Потребителя) без предварительного бронирования Отель предоставляет заселение при наличии свободных номеров. Заселение осуществляется при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность указанных в разделе 3 настоящих правил.

**7.3.** Дополнительные услуги предоставляются Гостям Отеля/Клиентам Заказчика и Посетителям Отеля за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляет служба приема и размещения гостей (ресепшен) на основании действующего Прейскуранта.

**7.4.** Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование тонометром;
- пользование медицинской аптечкой;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя Отеля/Клиента Заказчика;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;

- Wi-Fi;
- информация о расписании поездов и самолетов;
- временное хранение багажа.

7.5. Оплата услуг Отеля производится в рублях Российской Федерации: наличным расчетом, по банковским картам через терминал, путем перечисления на расчетный счет или через Систему быстрых платежей (СБП).

7.6. При оплате услуг Гостю выдается кассовый чек и подтверждающий документ (счет/акт). При дистанционной оплате электронный чек направляется на указанный Гостем адрес электронной почты или номер телефона.

7.7. Для оплаты услуг Отеля принимаются следующие виды банковских карт:  
 - VISA. MasterCard (эмитированные только российскими банками);  
 - МИР.

## **8. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ОТЕЛЯ/КЛИЕНТА ЗАКАЗЧИКА ИЛИ ПОСЕТИТЕЛЯ ОТЕЛЯ**

### **8.1. Гость Отеля/Клиент Заказчика или Посетитель Отеля вправе:**

8.1.1. Пользоваться всеми оплаченными Услугами Отеля в соответствии с условиями договора и выбранного тарифа

8.1.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания, стоимости Услуг, перечне бесплатных Услуг, а также о форме и порядке их оплаты.

8.1.3. Обращаться к сотрудникам службы приема и размещения гостей (ресепшен) по вопросам качества оказанных Услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится у администратора на стойке ресепшен.

8.1.4. Отказаться от исполнения договора при условии оплаты Отелю фактически понесенных им расходов.

### **8.2. Гость Отеля/Клиент Заказчика или Посетитель Отеля обязан:**

8.2.1. Соблюдать настоящие Правила проживания, правила противопожарной безопасности и правила пользования объектами инфраструктуры Отеля.

8.2.2. Соблюдать общепринятые морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления алкогольных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.

8.2.3. Своевременно и в полном объеме оплачивать оказанные Услуги Отеля. При выезде (чек-ауте) произвести полный расчет и сдать ключ (гостевую карту) на стойку службы приема и размещения (ресепшен).

8.2.4. Обеспечить регистрацию своих Посетителей, находящихся в номере после 23:00, с предъявлением документов, удостоверяющих их личность, и оплатой проживания (при необходимости) согласно Прейскуранту.

8.2.5. Бережно относиться к имуществу Отеля. В случае утраты или повреждения имущества по вине Гостя или его Посетителей, возместить фактический ущерб.

Размер ущерба определяется на основании Прейскуранта на порчу имущества и фиксируется двусторонним Актом.

**8.2.6.** Закрывать краны, выключать свет и электроприборы на период отсутствия и по окончании пользования.

При обнаружении неисправностей в работе отопления гостиничного номера осветительных и бытовых приборов, водоразборного оборудования ванных комнат, телевизора, а также другого оборудования гостиничного номера необходимо незамедлительно обратиться в службу приема и размещения гостей (ресепшен).

**8.2.7.** Не нарушать установленные правила:

- запрета распития спиртных напитков, соблюдать строгий запрет на курение табака, кальянов, а также использование любых электронных систем доставки никотина и устройств для нагревания табака во всех помещениях и на территории Отеля (за исключением специально выделенных зон на открытом воздухе).

В случае нарушения данного требования Гость обязуется оплатить стоимость специализированной уборки (химчистки) любого помещения в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей.

- категорически соблюдать правила пожарной безопасности: не использовать в помещениях свечи, пиротехнические, взрывоопасные и легковоспламеняющиеся вещества. Использование пиротехники на территории Отеля допускается на расстоянии не менее 150 метров от зданий и только по согласованию с администрацией.

**8.2.8.** Соблюдать режим тишины: в период с 22:00 до 08:00 в будние дни и с 23:00 до 09:00 в выходные и праздничные дни (согласно Закону Челябинской области № 584-ЗО) исключить громкое музыкальное сопровождение и иные действия, нарушающие покой других Гостей.

**8.2.9.** По истечении оплаченного срока проживания освободить номер не позднее времени расчетного часа (12:00 или иного часа, установленного Отелем).

## **9. В ОТЕЛЕ И НА ЕГО ТЕРРИТОРИИ ЗАПРЕЩАЕТСЯ**

**9.1.** Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения Администрации Отеля в служебных помещениях, и других помещениях, закрытых для общего доступа. Съемка в зонах общего доступа (холлы, рестораны) разрешена, если она не нарушает права других Гостей на частную жизнь и не мешает работе персонала.

Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Отеля, конференц-залах, переговорных комнатах.

**9.2.** Осуществлять несанкционированную коммерческую деятельность (предпринимательская деятельность, торговля, оказание платных услуг).

**9.3.** Передавать третьим лицам Гостевую карту или ключ от гостиничного номера

во избежание хищений. В случае утери карты Гость обязан незамедлительно сообщить об этом на ресепшен для блокировки доступа.

**9.4.** Оставлять в гостиничном номере посторонних лиц (не проживающих в Отеле) в свое отсутствие. Все Посетители Гостя, находящиеся в номере после **23:00**, должны быть зарегистрированы в установленном законом порядке с предъявлением документов, удостоверяющих личность.

**9.5.** Хранить в гостиничном номере громоздкие вещи размером более 100x100x100 см. Крупногабаритные вещи сдаются в багажную комнату Отеля.

**9.6.** Переставлять мебель, выносить инвентарь (полотенца, посуду, постельные принадлежности) за пределы номера или Отеля, а также производить самостоятельный ремонт оборудования.

**9.7.** Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы.

Гости Отеля/Клиенты Заказчика или Посетителя Отеля, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Администрации Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право, обеспечить его безопасное хранение в соответствии с законодательством РФ (использование сейфа в номере).

**9.8.** Входить в помещения, предназначенные только для персонала, а также в конференц-залы, переговорные комнаты и другие помещения, не арендованные Гостями Отеля/Клиентами Заказчика или Посетителями Отеля.

**9.9.** Нахождение на территории и проживание в номерах с любыми видами животных без предварительного согласования с Администрацией Отеля и оплаты соответствующего тарифа.

**9.10.** Запускать фейерверки и иные пиротехнические изделия без согласования с Администрацией Отеля и соблюдения мер противопожарной безопасности.

**9.11.** Употреблять принесенные с собой алкогольные напитки и продукты питания в общественных зонах Отеля (холлах, ресторанах, барах, террасах), за исключением территории гостиничного номера.

**9.12.** Находиться на территории зала, в котором оказывается услуга «шведский стол» без оплаты данной услуги, а также пользоваться услугой «шведский стол», не оплатив данную услугу.

**9.13.** Распивать алкогольную продукцию, а также потреблять наркотические или психотропные вещества в общественных местах Отеля. За данные деяния предусмотрена административная ответственность согласно ст. 20.20 КоАП РФ.

**9.14.** Загрязнять территорию Отеля, выбрасывать из окон и с балконов любые предметы, мусор или окурки.

**9.15.** Пользоваться в номерах собственными электронагревательными приборами (электроплитки, кипятильники, мультиварки, переносные обогреватели и т.п.), не входящими в комплектацию номера, в целях обеспечения пожарной безопасности.

**9.16.** Находиться Посетителям (лицам, не проживающим в Отеле) на территории и в номерах после **23:00** местного времени без регистрации и оплаты проживания в установленном порядке.

**9.17.** В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя Отеля/Клиента Заказчика или Посетителя Отеля, Администрация Отеля имеет право отказать в дальнейшем пребывании в Отеле и на его территории с составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников правоохранительных органов.

**9.18.** ОТЕЛЬ оставляет за собой право не предоставлять Услуги лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

## **10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ**

### **10.1. ОТЕЛЬ ОБЯЗАН:**

**10.1.1.** Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Услуги Гостям Отеля/Клиентам Заказчика и Посетителям Отеля в соответствии с условиями договора, подтвержденного бронирования и требованиями законодательства РФ.

**10.1.2.** ИнформироватьGuestы Отеля/Клиентов Заказчика и Посетителей Отеля о предоставляемых Услугах Отеля, форме и порядке их оплаты, размещая информацию в уголке потребителя.

**10.1.3.** Обеспечить соответствие предоставляемых Услуг санитарно-эпидемиологическим нормам, правилам противопожарной и антитеррористической безопасности.

**10.1.4.** Обеспечить защиту и конфиденциальность персональных данных Guestы Отеля/ Клиентов Заказчика или Посетителей Отеля в соответствии с ФЗ-152 «О персональных данных». ОТЕЛЬ вправе осуществлять обработку данных исключительно в целях исполнения договора, регистрации и миграционного учета.

**10.1.5.** Своевременно реагировать на просьбы Guestы Отеля/Клиентов Заказчика или Посетителей Отеля, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (не более 2-х часов в дневное время). В случае невозможности устранения поломки, влияющей на комфорт проживания Администрация предлагает другой гостиничный номер, не ниже оплаченной категории без дополнительной оплаты.

**10.1.6.** В случае обнаружения забытых вещей Guestами отеля/Клиентами Заказчика или Посетителями Отеля, предпринимает меры по уведомлению владельца.

**10.1.7.** Обычные вещи (одежда, предметы обихода) хранятся в Отеле в течение 6 (шести) месяцев.

**10.1.8.** Ценные вещи (деньги, драгоценности, документы), если владелец не обнаружен, передаются в полицию или орган местного самоуправления в соответствии со ст. 227 ГК РФ.

**10.1.9.** Расходы по пересылке или хранению (сверх установленного срока) забытых

вещей несет их владелец.

**10.1.10.** ИнформироватьGuestы Отеля/Клиентов Заказчика и Посетителей Отеля, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

**10.1.11.** Предоставить по первому требованию Гостя Отеля/Клиента Заказчика или Посетителя Отеля «Книгу отзывов и предложений», расположенную на стойке службы приема и размещения. Отель обязан рассмотреть жалобу и направить ответ заявителю в установленные законом сроки (если указаны контактные данные).

## **10.2. Отель вправе:**

**10.2.1.** Персонал 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 Отеля/Клиентом Заказчика настоящих Правил.

**10.2.2.** Проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории и в здании Отеля в дневное время в рабочие дни. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, за исключением случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

**10.2.3.** В целях улучшения качества предоставления Услуг Гостям Отеля/Клиентам Заказчика или Посетителям Отеля, производить запись телефонных разговоров.

Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

**10.2.4.** При грубом нарушении Гостем Отеля/Клиентом Заказчика или Посетителем Отеля настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

**10.2.5.** Досрочно расторгнуть с Гостем Отеля или Посетителем Отеля договор на оказание услуг, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем, принимает наркотические и психотропные вещества, нарушает правила общественного порядка, при этом Гость Отеля или Посетитель Отеля возмещает понесенные Отелем расходы.

## **11. ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

**11.1.** Настоящие Правила, Прейскурант и перечень предоставляемых Услуг размещаются в доступном для ознакомления месте: на стойке службы приема и размещения (ресепшен).

**11.2.** Планы эвакуации, памятки о правилах поведения в чрезвычайных ситуациях и инструкции по пожарной безопасности находятся на стойке службы приема и размещения (ресепшен) и на путях эвакуации.

**11.3.** Настоящие Правила являются обязательными для исполнения всеми Гостями, Клиентами Заказчика и Посетителями, находящимися на территории Отеля.

**11.4.** Информация о проживающих Гостях является конфиденциальной. Отель осуществляет обработку персональных данных в соответствии с ФЗ-152 и ПП РФ №

1912 исключительно в целях регистрации, миграционного учета и исполнения договора. Предоставление данных третьим лицам осуществляется строго по запросу уполномоченных органов в соответствии с законодательством РФ.

## **12. ПОРЯДОК РАССМОТРЕНИЯ ПРЕТЕНЗИЙ И РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ**

**12.1.** Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения гостей (ресепшн) и выдается по первому требованию Гостя Отеля/Клиента Заказчика и Посетителя Отеля.

**12.2.** Досудебное урегулирование: в случае возникновения споров относительно качества обслуживания, стороны принимают меры к их разрешению на месте.

- В рабочие дни (с 09:00 до 18:00) вопросы рассматриваются Руководителем службы приема и размещения или Администрацией Отеля.
- В вечернее, ночное время и выходные дни — дежурным администратором ресепшен.

**12.3.** Порядок подачи претензии.

Если спор не был разрешен на месте, Гость вправе направить письменную претензию:

- записью в Книге отзывов и предложений;
- на официальный адрес электронной почты: [hotel@meliot.ru](mailto:hotel@meliot.ru);
- почтовым отправлением на юридический адрес Отеля.

Отель обязуется рассмотреть претензию и предоставить мотивированный ответ в течение 10 (десяти) календарных дней с момента её получения.

**12.4.** Для объективного и оперативного рассмотрения спора Отель просит Гостей указывать полные контактные данные (ФИО, телефон, адрес электронной почты) и прикладывать подтверждающие документы или материалы (фото/видео), если это применимо.

**12.5.** В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Стороны руководствуются ГК РФ, Законом «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ № 1912. Все неурегулированные споры подлежат рассмотрению в суде по месту нахождения Отеля (или в соответствии с законодательством о подсудности).