


**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.

10.02.2025 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 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ»;
- 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». Свидетельство о присвоении гостинице категории «4 звезды» № 74/АА-50/150-2023 от 07.12.2023г. выдано аккредитованной организацией ООО «Уральская гостиничная компания»

**Услуги** – комплекс услуг, в том числе Услуги по размещению (обеспечению временного проживания) в Отеле в гостиничных номерах, Услуги по предоставлению завтраков, Конференц-услуги в Отеле, а также иные Сопутствующие услуги.

**Заявка** – список заказанных Заказчиком или Гостем Отеля Услуг по размещению, Услуг по предоставлению завтраков и иных Сопутствующих услуг.

**Гость Отеля** – гражданин, достигший 18-летнего возраста либо гражданин, не достигший 18-летнего возраста в сопровождении законного представителя или сопровождающего лица, проживающий в Отеле на законных основаниях и имеющий гостевую карту установленного Отелем образца, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий Услуги Отеля исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

**Заказчик** - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие Услуги отеля в пользу потребителя.

**Посетитель Отеля** – гражданин, достигший 18-летнего возраста либо гражданин, не достигший 18-летнего возраста в сопровождении законного представителя или сопровождающего лица, не проживающий в Отеле, имеющий намерение посетить Гостей Отеля и/или воспользоваться Услугами Отеля и его инфраструктуры.

**Бронирование** – закрепление за Заказчиком, Гостем Отеля гостиничных номеров в Отеле на условиях, определенных Заявкой Заказчика или Гостя Отеля и подтверждением этой Заявки со стороны Отеля.

**Гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором потребитель вносит предоплату в размере 100% стоимости первых суток проживания, а исполнитель ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронирование аннулируется.

**Негарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором Отель предоставляет Заказчику/Клиенту Заказчика, Гостю Отеля гостиничные номера в день заезда до 16.00, после чего бронь аннулируется без применения штрафных санкций.

**Оказанная Услуга** – определенное действие, произведенное Исполнителем, по выполнению взятых на себя обязательств.

**Неоказанная Услуга** – невыполнение Исполнителем взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных Услуг.

**Недостаток Услуги** - несоответствие Услуги обязательным требованиям, предусмотренным действующим законодательством РФ или условиям договора (при отсутствии или неполноте условий – обычно предъявляемым требованиям), или целям, для которых Услуга предоставлялась.

**Грубое нарушение правил проживания и пребывания в Отеле** – ситуация, при которой поведение и/или действия Гостя Отеля/Клиента Заказчика и/или Посетителя Отеля:

- препятствует Исполнителю и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по предоставлению/оказанию Услуг;
- оскорбляют честь и достоинство персонала Исполнителя, других Гостей Отеля/Клиентов Заказчика и/или Посетителя Отеля;
- нарушает нормы действующего законодательства РФ, Челябинской области и настоящих Правил.

**Гостевая карта** – электронный ключ, оформляемый Гостю Отеля/Клиенту Заказчика, для возможности проживания на территории Отеля и получения предоставляемых Исполнителем Услуг.

**Прейскурант Отеля** – это перечень Услуг Отеля с обозначением их цен, размещенный на стойке ресепшен в Отеле.

**Общественное место** – это территория Отеля, пространство (зоны отдыха, ожидания) свободные для доступа и использования неопределенным кругом лиц.

## 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. Для размещения Гость Отеля/Клиент Заказчика предоставляет документ, удостоверяющий его личность, при заселении должна быть произведена 100% оплата за Услуги, предусмотренные Заявкой, и подписывает регистрационную карту, чем подтверждает достоверность сведений о себе, а также лицах его сопровождающих 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 Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.
- 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).

#### 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.

#### 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.

#### 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, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) оригинала согласия законных

представителей (одного из них), свидетельства о рождении этих несовершеннолетних, а также при предоставлении копии формы № 8 «Свидетельство о регистрации по месту жительства», утвержденной приказом МВД России от 31.12.2017 № 984.

Заселение в Отель 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 оригинала согласия законных представителей (одного из них).

3.7. В Отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Отеле, Администрация Отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

3.8. Приказом МВД России от 09.07.2018 г. № 435 (далее – Приказ) определен порядок предоставления Отелем информации о регистрации и снятии граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания в территориальные органы МВД России.

Для постановки на учет граждан РФ и несовершеннолетних граждан в Отеле заполняется анкета, предусмотренная Приказом. Регистрация осуществляется по документам, удостоверяющим личность, перечень которых изложен в п. 3.4 настоящих Правил.

Адрес и дата регистрации несовершеннолетних граждан заполняется по свидетельству о регистрации по месту жительства (форма № 8, утвержденная приказом МВД России от 31.12.2017 № 984), которое выдается со свидетельством о рождении.

3.9. Обязанность Отеля уведомить территориальный орган МВД России о прибытии иностранного гражданина предусмотрена Федеральным законом от 18.07.2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

В соответствии с пунктами 26, 28-28.4 постановления Правительства РФ от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» Отеля направляет уведомление в территориальный орган МВД России с приложением следующих документов (сканы или копии):

- действительный паспорт иностранного гражданина;
- миграционная карта и/или виза.

#### **4. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ**

4.1. В Отеле применяются следующие виды бронирования:

- Гарантированное бронирование;
- Негарантированное бронирование.

4.2. Бронирование Услуг в Отеле осуществляется на сайте [www.meliot.ru](http://www.meliot.ru) (далее – Сайт), а также путем направления Заявки в Отдел бронирования Отеля посредством, телефонной, электронной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит от Гостя Отеля. Контактная информация Отдела бронирования Отеля размещена на официальном сайте Отеля - <https://meliot.ru/contacts/>.

При бронировании Услуг на Сайте Гость Отеля принимает условия, согласно которым Отель предлагает заключить договор на оказание услуг в гостинице, согласно тарифам, размещенным на Сайте. Договор заключается между Отелем и Гостем Отеля. Тарифы, указанные на Сайте, могут быть изменены Отелем в одностороннем порядке в связи с динамическим ценообразованием Отеля.

4.3. Оформив бронирование, Гость Отеля подтверждает свое ознакомление и согласие на безоговорочное принятие условий бронирования, настоящих Правил, политики конфиденциальности и обработки персональных данных.

4.4. При Гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.

В случае если Гость Отеля при Гарантированном бронировании со 100% предоплатой за 1 (одни) сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование до 12:00 часов дня, предшествующего дню заезда, взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости 1 (одних) суток проживания. Данное бронирование аннулируется на следующий день после указанного дня заезда после 12:00.

В случае если Гость Отеля при Гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование, до 12:00 часов дня, предшествующего дню заезда, взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости 1 (одних) суток проживания. Данное бронирование аннулируется на следующий день после указанного дня заезда после 12:00. Оставшаяся сумма за вычетом оплаты за фактический простой номера возвращается Гостю Отеля.

4.5. При Негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем Отеля не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 16:00 даты заезда по местному времени.

4.6. В случае не поступления предоплаты (т.е. отказа Гостя Отеля/Заказчика оплатить бронирование), ОТЕЛЬ оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления.

## 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 Заказчик 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 всех Гостей 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 Гостей Отеля/Клиентов Заказчика в течение всего периода проживания в забронированном номере, если вышеуказанное не сдано под ответственную охрану сотрудникам Отеля или не помещено в сейф.

5.5. Если Гость Отеля/Клиент Заказчика ожидает посетителей, то необходимо сообщить об этом заранее в службу приема и размещения гостей (ресепшн) и обеспечить предъявление посетителями документов, удостоверяющих их личность.

Гость Отеля/Клиент Заказчика несут ответственность в случае причинения ущерба имуществу Отеля посетителем, а также по любым без исключения обязательствам посетителя, возникшим в период пребывания Гостя Отеля/Клиента Заказчика.

5.6. Время посещения посетителями Гостей Отеля/Клиентов Заказчика установлено с 08.00 до 23.00 часов по местному времени.

Посетители, имеющие намерение остаться в Отеле после 23.00 часов, должны обратиться в службу приема и размещения гостей (ресепшн) для оформления и оплаты проживания в соответствии с настоящими Правилами, либо покинуть территорию Отеля.

5.7. Для удобства и безопасности Гостей 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.

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

**5.8.** При размещении в Отеле в качестве гарантии оплаты дополнительных услуг исполнитель оставляет за собой право взимать с гостей отеля 5 000 (пять тысяч) рублей за каждый номер (далее – Депозит). Для групповых и корпоративных заездов Клиентов Заказчика внесение Депозита оговаривается условиями соответствующего договора.

**5.9.** При выезде из Отеля Гость Отеля/Клиент Заказчика (в случае, если дополнительные услуги не были предусмотрены договором с Заказчиком) производит окончательный расчет за предоставленные Услуги, включая все дополнительные услуги, и сдает Гостевую карту администратору службы приема и размещения гостей (ресепшн).

В случае утери Гостевой карты, Гость Отеля/Клиент Заказчика возмещает ее стоимость в размере 300 (треста) рублей.

**5.10.** При необходимости раннего заезда (с 00:00 часов до 13:59 часов) Гость 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 может обратиться в службы 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 оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

## **6. РАЗМЕЩЕНИЕ ДЕТЕЙ В ОТЕЛЕ**

**6.1.** Дети с 0 до 7 лет включительно размещаются без предоставления дополнительного спального места вместе с родителями без доплаты (детская кроватка для детей до 5 лет предоставляется по запросу).

**6.2.** Дети с 7 до 12 лет включительно размещаются вместе с родителями с предоставлением дополнительного спального места. Дополнительное спальное место предоставляется за дополнительную плату согласно прейскуранту отеля.

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

**6.4.** Условия по размещению и питанию детей в Отеле, указанные в настоящих Правилах:  
- действуют только для индивидуальныхGuestов Отеля, забронировавших проживание напрямую через Службы Отеля или на Сайте Отеля.

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

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

**7.2.** При заезде Гостя Отеля без предварительного бронирования Отель предоставляет заселение Гостю Отеля при наличии свободных гостиничных номеров.

**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 (ресепшн) на основании действующего Прейскуранта.

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

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- 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. При оплате Услуг, оказываемых Отелем, за наличный расчет и по банковским картам, Гостю Отеля/Клиенту Заказчика или Посетителю Отеля выдается оригинал счета и кассовый чек.

7.6. ОТЕЛЬ производит оформление оплаты услуг в рублях Российской Федерации за наличный расчет, по безналичному расчету и по банковским картам.

7.7. Для оплаты услуг Отеля принимаются следующие виды банковских карт:

- VISA, MasterCard (эмитированные только российскими банками);
- МИР

Для дистанционной оплаты принимаются карты VISA, MasterCard (эмитированные только российскими банками).

## **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.

8.1.2. Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых Услуг, производить предварительный заказ Услуг.

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 правила проживания и пребывания в Отеле, а также предоставления Услуг.

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

8.2.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.

8.2.4. Оплачивать оказанные Услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами, и сдавать Гостевую карту на стойку службы приема и размещения гостей (ресепшен) при выезде из гостиничного номера.

8.2.5. Зарегистрировать своих посетителей в службе приема и размещения гостей (ресепшен) в целях безопасности.

8.2.6. Беречь имущество Отеля.

В случае утраты или повреждения имущества Гостем Отеля или Посетителем Отеля, возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается по Акту, согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля.

8.2.7. Соблюдать правила пожарной безопасности на территории Отеля и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.

8.2.8. 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 ваннных комнат, телевизора, а также другого оборудования гостиничного номера необходимо незамедлительно обратиться в службу приема и размещения гостей (ресепшен).

8.2.9. Не нарушать установленные правила:

- запрета распития спиртных напитков, запрета курения сигарет, сигар и любых электронных

курительных устройств на территории и в помещениях Отеля за исключением специально отведенных для этого мест;

При выявлении факта курения оплатить услугу нестандартная уборка/химчистка номера (иного любого помещения Отеля в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей.

- правил пожарной безопасности на территории и в помещениях Отеля и не допускать проведения развлекательных номеров с использованием пиротехнических, взрывоопасных и горючих средств и веществ на расстоянии ближе 150 (сто пятьдесят) метров от любого здания, находящегося на территории Отеля.

Соблюдать требования Инструкции о мерах пожарной безопасности на территории Отеля.

**8.2.10.** Соблюдать установленное в Отеле правило: после 23:00 часов до 08:00 часов по местному времени громкое музыкальное сопровождение и/или действия, создающие повышенный шум, и нарушающие нормальные условия проживания других Гостей Отеля, должно быть прекращено в соответствии с действующим законодательством РФ и Челябинской области.

**8.2.11.** По истечении оплаченного срока проживания – освободить гостиничный номер.

## **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.

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.

**9.4.** Оставлять в гостиничном номере посторонних лиц в свое отсутствие.

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

**9.6.** Переставлять и передвигать мебель.

**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, а также помещать их в сейф Администрации Отеля.

**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.** Разжигать костры, запускать фейерверки и иные пиротехнические изделия без согласования с Администрацией Отеля.

**9.10.** Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные напитки, а также продукты питания в общественных зонах Отеля.

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

**9.12.** Распивать (употреблять) алкогольную продукцию либо потреблять наркотические средства, психотропные вещества или новые потенциально опасные психоактивные или одурманивающие вещества в Общественных местах. Кодексом РФ об административных



правонарушениях (далее – КоАП РФ) предусмотрена ответственность по ст. 20.20 КоАП РФ.

9.13. Загрязнять территорию Отеля. Выбрасывать из окон различные предметы.

9.14. Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, мультиварки, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.

9.15. Оставаться посетителям на территории Отеля после 23:00 местного времени.

9.16. Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования Администрации Отеля.

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 соответствующих 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 Гостям Отеля/Клиентам Заказчика или Посетителям Отеля и Посетителям Услуги.

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

10.1.3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых Услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.

10.1.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля/Клиентах Заказчика или Посетителях Отеля.

10.1.5. Своевременно реагировать на просьбы Guestов Отеля/Клиентов Заказчика или Посетителей Отеля, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, Администрация предлагает другой гостиничный номер, но не ниже оплаченной категории).

10.1.6. В случае обнаружения забытых вещей Guestами Отеля/Клиентами Заказчика или Посетителями Отеля, немедленно уведомить об этом владельца вещей.

В случае обнаружения ценных вещей (материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов), если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

10.1.7. Обязуется информировать Guestов Отеля/Клиентов Заказчика и Посетителей Отеля, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

10.1.8. Предоставить по первому требованию Гостя Отеля/Клиента Заказчика или Посетителя Отеля «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения гостей (ресепшен)

### 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 Guestом 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, весь перечень Услуг, утвержденный для данного Отеля, должны быть размещены в уголке покупателя на стойке ресепшен, или представлены в доступном для ознакомления месте.

**11.2.** Памятки о правилах поведения проживающих в чрезвычайной ситуациях и правила пожарной безопасности находятся на ресепшен.

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

**11.4.** Информация о проживающих Гостях Отеля/Клиентах Заказчика является конфиденциальной и предоставляется строго в соответствии с действующим законодательством РФ.

## **12. ПРЕТЕНЗИИ И СПОРЫ**

**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.** В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Гость Отеля/Клиент Заказчика или Посетитель Отеля в рабочие дни с 08:00 до 17:00 часов может решить их с Руководителем службы приема и размещения гостей. В нерабочие дни и ночное время с администратором службы приема и размещения гостей (ресепшен).

**12.3** Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость Отеля/Клиент Заказчика или Посетитель Отеля вправе изложить свои претензии в письменной форме, с указанием замечаний, недостатков в Книге отзывов и предложений, либо отправить сообщение на имя директора посредством электронной почты на адрес: [hotel@meliot.ru](mailto:hotel@meliot.ru). Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

**12.4.** С целью разрешения спорных вопросов и улучшения качества оказываемых услуг, Отель просит Гостей Отеля/Клиентов Заказчика или Посетителей Отеля указывать полные контактные данные связи: телефон, адрес электронной почты, почтовый адрес.

**12.5.** В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля/Клиенты Заказчика или Посетители Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.