

Правила проживания и предоставления услуг в СПА-Отеле «Мелиот»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в «СПА-Отеле «Мелиот» (далее - Отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 (ред. от 18.07.2019) от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).
- Отель предназначен для временного проживанияGuests на срок, согласованный с Отелем.
- Режим работы Отеля – круглосуточный.
- Настоящие Правила являются публичной офертой «СПА-Отеля «Мелиот» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.
- Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте «СПА-Отеля «Мелиот» <https://meliot.ru>

2. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Отель – «СПА-Отель «Мелиот», расположенный по адресу: 454003, г. Челябинск, ул. Салавата Юлаева, д.17-Г.

В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии, «СПА-Отелю «Мелиот» присвоена категория четыре звезды (Свидетельство о присвоении категории гостиничному комплексу № 550011453 выдано аккредитованной организацией ООО «Премьер Дил» 17.05.2017г.).

Гость (потребитель) – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

услуги Отеля – это услуги временного проживанияGuests;

дополнительные услуги Отеля - это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Отелем на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Отеле, перечень которых определяется Исполнителем;

служба приёма и размещения – это стойка регистрации гостей, расположенная на первом этаже Отеля и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселениемGuests;

служба бронирования – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Отеле;

бронирование – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем (потребителем);

расчетный час – время, установленное Отелем для заезда и выездаGuests (потребителей);

время заезда – 14 часов 00 минут по местному времени;

время выезда – 12 часов 00 минут по местному времени;

гостиничные сутки – основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00;

публичная оферта – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

акцепт – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

обеспечительный платеж – это денежная сумма, вносимая в качестве обеспечения исполнения обязательства;

посетители – это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в номере Гостя с 08:00 до 23:00 часов текущего дня;

прейскурант–систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, расположенный на официальном сайте Отеля <https://meliot.ru>, а также в Службе приема и размещения Отеля.

3. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Отель обязан заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения запроса на бронирование номеров, в том числе посредством почтового, телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта Отеля.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте Отеля или систему он-лайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга.

В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора, и обязательств, обеспечительный платеж удерживается Отелем и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства.

По окончании оказания гостиничных услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Отелем услуг.

Гость вправе произвести оплату гостиничных услуг в полном объеме до момента их предоставления через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также на сайте Отеля, систему он-лайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга. В этом случае оплата обеспечительного платежа не требуется.

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления

гостиничных и сопутствующих услуг Отелем, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Отеля.

При заключении договора Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Отеля <https://meliot.ru>

Телефоны службы бронирования / службы приема и размещения:

Тел.: 8 800 550 56 26

Тел.:+ 7 (351) 225-11-00

Веб-сайт: <https://meliot.ru>

Прейскурант Отеля содержит информацию о ценах и категориях номеров, размещен в Службе приема и размещения «СПА-Отеля «Мелиот» и на официальном сайте «СПА-Отеля «Мелиот» <https://meliot.ru>

Отель имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Отелем самостоятельно. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки их предоставления.

Бронирование номера в Отеле возможно по одному из двух вариантов:

- гарантированное бронирование,
- негарантированное бронирование.

При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения Отеля.

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от Службы бронирования Отеля по электронной почте или факсу и получения уникального номера брони.

Гарантированное бронирование – осуществляется тремя способами:

1) производится по предварительному запросу Гостя через сайт Отеля или по телефону при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за первые сутки или за весь период проживания в Отеле, путем оплаты выставленного Отелем счета или с использованием интернет-эквайринга. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена в течение 3-х банковских дней с момента подтверждения бронирования Отелем. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14:00 дня заезда по брони до 12:00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда.

В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда или отказался от оказываемых Отелем услуг,

обеспечительный платеж удерживается Отелем в качестве оплаты за простой номера в размере стоимости за первые гостиничные сутки.

2) производится по предварительному запросу Гостя через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты), при наличии заявки от контрагента и внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле путем оплаты выставленного Отелем счета. Счет на оплату обеспечительного платежа должен быть оплачен контрагентом в течение 3-х рабочих дней с момента его получения, но не менее чем за 3 календарных дня до даты заезда по брони, если иное не предусмотрено Договором. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение контрагентом обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14:00 дня заезда по брони до 12:00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда, отказался от оказываемых Отелем услуг, обеспечительный платеж удерживается Отелем в качестве оплаты за простой номера в размере, прописанном в договоре с контрагентом.

3) производится по предварительному запросу Гостя через системы он-лайн бронирования при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Отеле путем оплаты выставленного Отелем счета. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена в течение 3-х календарных дней с момента подтверждения бронирования Отелем, но не менее чем за 3 календарных дня до даты заезда по брони. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение обеспечительного в размере 100% от стоимости услуг за весь период проживания гарантирует Гостю наличие номера с 14:00 дня заезда по брони до 12:00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Отеле в указанный день заезда, либо опоздал и не аннулировал бронирование письменно не позднее, чем за 24 часа до даты заезда (14:00) с него взимается плата за фактический простой номера – за первые гостиничные сутки.

Аннулировать бронирование Гость может путем направления письменного обращения по электронной почте reserv@meliot.ru, hotel@meliot.ru, по телефону +7(351)225-11-00, 8 800 550 56 26, либо на стойке у администратора Службы приема и размещения.

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Отеля по данной заявке.

Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в Отдел бронирования без внесения им обеспечительного платежа. ОТЕЛЬ имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если обеспечительный платеж или стоимость проживания не поступили до времени заезда, указанного при бронировании или в любое время при отсутствии свободных мест.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Размещение Гостя в Отеле осуществляется только после оплаты обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг или, по желанию Гостя, при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085.

Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем обеспечительного платежа за услуги Отеля при поселении.

При негарантированном бронировании бронь сохраняется до 18:00 дня заезда. В случае незаезда до указанного времени администрация Отеля оставляет за собой право отменить бронь, если предварительно не оговорено более позднее время заезда. При более позднем приезде такого Гостя в Отель, его поселение оформляется как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных к продаже и поселению номеров и по цене, установленной на дату заезда.

При поселении Гостя в Отель без предварительного бронирования:

1. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 12:00 этих же календарных суток, взимается оплата за полные сутки проживания;
2. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется после 12:00 этих же календарных суток, с Гостя взимается оплата за полные сутки проживания и за ранний заезд (половине стоимости суток).

Регистрация Гостей, являющихся 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 постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в Отеле производится по прибытии такого гражданина администрацией Отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

На основании Постановления Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

- 1) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- 2) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- 3) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- 4) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания.

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 постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», и Федерального закона "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" от 18.07.2006 N 109-ФЗ.

5. ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ

За проживание в Отеле детей, возраст которых, на момент регистрации поселения в Отель, составляет не более 7 (семи) лет (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в Отеле детей в возрасте, на момент регистрации поселения в Отель, от 7 (семи) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Отеле Прейскуранта (при предоставлении дополнительной кровати).

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.

В Отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В Отеле разрешено 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:

- 1) с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- 2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

Регистрация в Отеле 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.

6. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ

Оплата услуг в Отеле осуществляется в рублях Российской Федерации.

Оплата услуг в Отеле производится согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг:

- за наличный расчет,
- банковскими картами (VISA / VISA ELECTRON, MASTERCARD / MAESTRO, AMERICAN EXPRESS),
- по безналичному расчету банковским переводом,
- при бронировании и оплате на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга.

Оплата услуг Отеля по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги Отеля оказанные лично ему;
- держателем карты за услуги Отеля оказанные третьему лицу, при предъявлении держателем карты ксерокопии паспорта и заполнении «Согласия на оплату услуг Отеля по банковской карте» установленной в Отеле формы,
- лицом, которому право проведения платежных операций по карте было передано держателем карты, при обязательном введении им пин-кода карты. В случае, если в настройках карты отключена опция запроса пин-кода, оплата по карте может быть принята только в присутствии держателя карты.

Плата за размещение в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени по 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в номер после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, если бы заезд производился в 14:00.

Почасовая оплата проживания в Отеле не предусмотрена.

При заезде с 00:00 до 13:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания.

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Отеля вправе произвести выселение Гостя.

7. ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Отеля не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен.

Продление номера возможно в соответствии с тарифом последних полных суток проживания Гостя.

При продлении номера до 23:59 часов – взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания.

8. ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- при негарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;
- при гарантированном бронировании, Отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

В случае если Гость сократил свое пребывание в Отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

При оплате Гостем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги питания (завтрак «Шведский стол» - до 07:00 часов, обед – до 12:00, ужин – до 18:00).

По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Отеле, Гость должен обратиться к сотруднику Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документы, подтверждающие оплату.

Возврат денежных средств оплаченных по кредитной карте производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа и документов, подтверждающих оплату.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к администраторам Службы приема и размещения с заявлением в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.).

Или направить письменный запрос в Отдел бронирования на электронную почту с последующим предоставлением документов по установленной форме.

Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 10 рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

9. УСЛУГИ ОТЕЛЯ

В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- завтрак «шведский стол» с вкуснейшими блюдами всегда из свежих и натуральных продуктов предоставляется с 07:00 до 11:00
- обед (бизнес-ланч) предоставляется с 12:00 до 16:00 (при выборе Гостем соответствующей услуги);
- ужин (бизнес-ужин) предоставляется с 18:00 до 22:00 (при выборе Гостем соответствующей услуги);
- высокоскоростной Интернет «Wi-Fi» на всей территории Отеля;
- ежедневная уборка номеров;
- смена постельного белья и полотенец через три ночи проживания;
- пользование гладильной доской и утюгом;
- камера хранения для крупногабаритного багажа;
- услуги СПА-Клуба (4 сауны с различными температурными режимами и уровнями влажности, гидромассажные ванны, тропический душ и фреш-бар);
- услуги тренажерного зала;
- услуги детской комнаты;
- автомобильная парковка для Гостей Отеля.

В Отеле предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- обед предоставляется с 12:00 до 16:00;
- ужин предоставляется с 18:00 до 22:00;
- кофе-брейк;
- фуршет;
- услуги прачечной (стирка и утюжка одежды);
- услуги швейной мастерской (мелкий ремонт одежды);
- банкет;
- организация конференций, семинаров, тренингов;
- междугородняя/международная телефонная связь;
- копирование, распечатка документов;
- прокат ноутбука;
- услуги няни;
- туристические и экскурсионные услуги;
- транспортные услуги.

10. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ОТЕЛЯ

Гости вправе:

- Пользоваться всеми услугами Отеля.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 08:00 до 23:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за размещение на дополнительном месте.

В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.

- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

Гости обязаны:

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.
- Уважать права другихGuestей Отеля.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.

- Оплачивать счета за оказанные услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера портье Службы приема и размещения.
- Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины».

11. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.
 - ИнформироватьGuestей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.
 - Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
 - Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.
 - Своевременно реагировать на просьбы Guestей, 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 Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
 - Отель, в случае судебной доказанности виновности Отеля, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Guestей, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).
- Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в номер Отеля или ином предназначенном для этого месте.
- Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Guestя при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо были помещены Guestем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Guestя или в ином помещении Отеля. Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Guestя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
 - Guestь, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.
 - В случае обнаружения забытых вещей Guestями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его

пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.

- Отель отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Отеля и вреда здоровью Гостя или посетителя Отеля.

- Отель информируетGuestей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Отеля.

Отель вправе:

- Сотрудники 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 настоящих правил.

- В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Службы обслуживания помещений, Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Гостя.

- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Отеля, производить запись телефонных разговоров.

- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Отелю понесенные им расходы.

12. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения директора «СПА-Отеля «Мелиот» в служебных помещениях, кухне ресторана 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, залах ресторана.

- Передавать третьим лицам ключ от номера и карту Гостя во избежание хищений.

- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Guestей).

- Переставлять и передвигать мебель.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗт «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий

потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Отеля.

Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.
 - Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.
 - Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.
 - Умышленно загрязнять территорию Отеля.
 - Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
 - Размещать домашних животных;
 - Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
 - Пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей.
 - В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.
- Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

13. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В «СПА-Отеле «Мелиот»

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время с руководителем Службы приема и размещения, операционным директором Отеля лично или по телефонам: 8 800 550 56 26, +7 (351) 225-11-00, в ночное время - с администратором Службы приема и размещения.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной с внутренней стороны стойки Службы приема и размещения на первом этаже Отеля, либо оставить сообщение директору на сайте Отеля <https://meliot.ru> или посредством электронной почты (Hotel@meliot.ru).

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель проситGuestей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты).

В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.