

Утверждаю  
Директор ООО «Отель Мелиот»  
\_\_\_\_\_/Е.Н. Стародубцева

01.01.2021г.

## **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 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, 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**

ООО «Отель Мелиот», ИНН 7447241312, ОГРН 1147447008367 расположенный по адресу: 454003,

г. Челябинск, ул.Салавата Юлаева, д.17Г.

В соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии, «СПА-Отелю «Мелиот» присвоена категория четыре звезды (Свидетельство о присвоении категории гостиничному комплексу № АА-50/15-2020 от 24.12.2020 выдано аккредитованной организацией ООО «Уральская гостиничная компания»).

Гость (потребитель) – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

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 служба портье, расположенная на первом этаже Отеля и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением Гостей;

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

бронирование – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем (потребителя) и подтверждением этой заявки со стороны Отеля;

расчетный час – время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостей (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;

цена номера – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Отелем, оказываемых за единую цену;

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;

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**

Бронирование номера в Отеле возможно по следующим видам бронирования:

- гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница 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 договор прекращается;

- негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

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

Бронирование считается подтвержденным 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 только через сайт Отеля при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг 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, не воспользовался услугой проживания в указанные им при бронировании сроки или аннулировал бронирование, отказался от оказываемых Отелем услуг, либо опоздал, обеспечительный платеж удерживается Отелем в качестве штрафа 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, либо опоздал, обеспечительный платеж удерживается Отелем в качестве штрафа 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 только путем направления письменного обращения по электронной почте [reserv@meliot.ru](mailto:reserv@meliot.ru), [hotel@meliot.ru](mailto: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 – возможно в периоды низкой загруженности Отеля и 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**

Гостиничные услуги предоставляются Отелем на основании договора заключаемого в письменной с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия подтверждения Службой бронирования/Службой приема и размещения заявки 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. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853), 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.

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. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853.

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) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- 3) 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.

На основании указанного выше Приказа ФМС России служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета.

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 №109-ФЗ.

## **5. ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ**

За проживание в Отеле детей, возраст которых, на момент регистрации поселения в Отель, составляет не более 7 (семи) лет включительно (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), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних. Документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Регистрация в Отеле 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

## **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 / VISAELECTRON, 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 Отеле 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 18:00 часов – взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания, при продлении до 12:00 часов следующего дня – 100% 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 портье 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 08:00 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 полотенца через две 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);
- услуги тренажерного зала;

- услуги детской комнаты;
- автомобильная парковка для Гостей Отеля.

Также предоставляются услуги по просьбе Гостя без дополнительной платы:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по её получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка.

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 связь;
- копирование, распечатка документов;
- прокат ноутбука;
- услуги няни;
- туристические и экскурсионные услуги;
- бронирование авиа – ж/д билетов;
- 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 других Гостей 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.
- Информировать Гостей 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 Гостей, 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 Гостей, 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 номере Отеля или ином предназначенном для этого месте.

- Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в номере Гостя 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 Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.

- Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых гостями вещей в гостинице определяется исполнителем.

- Гость, 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 Гостями, 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 информирует Гостей, 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 уборки 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 100х100х100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

- Переставлять и передвигать мебель.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «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](mailto: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.