



## Порядок проживания в гостиничном комплексе «40-й Меридиан Арбат»

### I. Общие положения

#### 1. Основные понятия:

- "гостиница" - имущественный комплекс (здание, часть здания), предназначенный для предоставления услуг, связанных с временным проживанием граждан;
- "Гость" - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий гостиничные услуги для служебных, личных и иных нужд;
- "Исполнитель" - организация независимо от организационно-правовой формы собственности, а также индивидуальный предприниматель, оказывающие гостиничные услуги.

2. Гостиница предназначена для временного проживания Гостя на срок, согласованный с Исполнителем. По истечении согласованного срока Гость обязан освободить номер. Для продления срока проживания необходимо сообщить об этом Исполнителю не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа. Продление срока проживания возможно только при отсутствии бронирования в пользу третьих лиц.
3. Режим работы гостиницы - круглосуточный.
4. Размещение граждан РФ осуществляется при предъявлении ими паспорта. Для несовершеннолетних детей, размещающихся без родителей, предъявляется свидетельство о рождении.
5. Размещение иностранных граждан осуществляется при предъявлении ими удостоверения личности (паспорта) и миграционной карты.
6. При оформлении проживания Гость подписывает регистрационную форму. Администратор службы приёма и размещения выдаёт Гостю электронный ключ и гостевую карту.
7. По просьбе Гостя, с согласия Исполнителя, допускается нахождение посторонних лиц (посетителей) в номере с 08:00 до 23:00 часов при условии регистрации на основании документа, удостоверяющего личность, и получении карты посетителя у администратора службы приема и размещения.
8. При отсутствии необходимых для регистрации документов, наличии задолженности, или невозмещенного материального ущерба Исполнитель вправе отказать Гостю в размещении.
9. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель информирует Гостя о находке по любому оставленному им контакту. Исполнитель хранит забытую Гостем вещь в течение трёх месяцев.
10. На территории гостиничного комплекса табачные изделия не продаются.
11. Посещение SPA (сауна, бассейн) является свободным для Гостей отеля. При этом Гость не имеет право приводить с собой лиц, не проживающих в отеле. Для посещения SPA необходимо произвести предварительное бронирование (запись) на службе приёма и размещения.
12. Аренда SPA одним Гостем возможна при отсутствии запросов со стороны других проживающих и оплачивается согласно утверждённому прейскуранту. В случае аренды в SPA могут находиться лица, не проживающие в отеле. Единовременно услугами SPA могут пользоваться не более 8 человек.

- 
13. За утерю денег, кредитных карт, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, Исполнитель ответственности не несет.
  14. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приёма и размещения и выдается по первому требованию Гостя.

## II. Порядок бронирования и оплаты услуг

1. Бронирование номеров в гостинице осуществляется путем принятия письменной или устной заявки посредством телефонной, почтовой, факсимильной связи, электронной почты, а также путём непосредственного обращения в службу приёма и размещения.
  2. В заявке на бронирование сообщается: количество и категория номеров; вид оплаты; ФИО и количество гостей; дата и время заезда/выезда; контактная информация; реквизиты предприятия.
  3. Гарантированным считается бронирование оплаченное Гостем до даты предполагаемого заезда в размере не менее стоимости одних суток.
  4. Неоплаченное заранее бронирование аннулируется в 16:00 по местному времени в день предполагаемого заезда.
  5. Оплата номеров производится по действующим тарифам в наличном или безналичном порядке путем 100% предоплаты до размещения. Чек об оплате и окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде Гостя.
  6. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом: время заезда 14:00; время выезда – 12:00.
  7. Размещение Гостя в забронированном номере до расчетного часа или продление проживания после расчетного часа допускается только по предварительному согласованию со службой бронирования гостиницы. В этом случае действует следующий порядок оплаты раннего заезда и позднего выезда:
    - не более 6 часов - почасовая оплата
    - от 6 до 12 часов - плата за половину суток
    - более 12 часов - оплата за сутки
  8. При заезде в номер менее чем за 6 часов до расчетного часа завтрак оплачивается дополнительно.
  9. В случае отказа Гостя от проживания или сокращения срока проживания менее чем за 24 часа до планируемого заезда Исполнитель вправе удержать из внесенной Гостем предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания.
  10. В случае опоздания Гостя с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. В случае отказа Гостя оплатить простой номера Исполнитель вправе не размещать его даже при наличии свободных мест.
  11. При размещении в номере ребёнка до 5 лет без предоставления дополнительного места плата не взимается.
  12. При предоставлении дополнительного места (постельное белье, завтрак) взимается плата согласно прейскуранту.
  13. Размещение с животными возможно в номерах категории «Стандарт» по согласованию с администрацией гостиницы и оплачивается дополнительно.
  14. Исполнитель оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с перечнем и прейскурантом цен. При этом оплата дополнительных услуг осуществляется непосредственно по их получению и не записывается на номер.
  15. Правила бронирования и оплаты более 10 номеров одновременно определены договором на проживание.
-

### III. Ответственность сторон

1. Исполнитель обязан:
  - 1.1. Своевременно предоставлять Гостю необходимую и достоверную информацию о гостинице и оказываемых на её территории услугах.
  - 1.2. Оказать Гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
    - смена постельного белья и полотенец
    - вызов медицинской скорой помощи
    - вызов такси
    - доставку в номер корреспонденции по ее получении
    - побудку к определенному времени
    - предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды, столовых приборов, гладильной доски и утюга.
  - 1.3. Рассматривать поступающие от Гостя жалобы и замечания и принимать максимально оперативные меры по устранению недостатков предоставляемой услуги.
  - 1.4. Обеспечить полное соответствие качества предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам.
2. Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
3. Гость обязан:
  - 1.1. Соблюдать установленный в гостинице порядок проживания, чистоту, тишину (после 23:00) и общественный порядок.
  - 1.2. Ознакомиться и строго соблюдать правила пожарной безопасности.
  - 1.3. Возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании утвержденного прейскуранта.
  - 1.4. Нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей.
  - 1.5. При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет и электробытовые приборы.
  - 1.6. При выезде из гостиницы Гость обязан произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора службы размещения о своем выезде и сдать ключ.

### IV. Правила соблюдения безопасности

1. В гостинице запрещается:
  - 1.1. Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им электронный ключ и гостевую карту.
  - 1.2. Хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть.
  - 1.3. Курить в номерах, холлах, коридорах и других помещениях отеля запрещено. За нарушение данного пункта с Вас взимается отдельная плата за дополнительную уборку в помещении в размере 2000 руб.
  - 1.4. Пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере.
  - 1.5. Нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.
  - 1.6. Передвигать мебель в номерах.
2. На территории гостиничного комплекса запрещается:
  - 2.1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.
  - 2.2. Несанкционированно использовать пиротехнические изделия.
  - 2.3. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, приобретенные за территорией.
  - 2.4. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных сооружений, бассейна, сауны.
  - 2.5. Иметь при себе и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые и наркотические вещества. Гости/посетители, имеющие по роду своей деятельности право на

---

ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации гостиницы. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

3. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
4. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере.
5. Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств не обслуживаются.
6. Гостиница гарантирует Гостю конфиденциальность информации и нераспространение персональных данных.
7. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях гостиницы систем видеонаблюдения.
8. Исполнитель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, отказать в продлении срока проживания или выселить Гостя в случае нарушения Гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг, причинения материального ущерба гостинице, а также проявления со стороны Гостя агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

#### **V. Порядок разрешения споров**

1. В случае возникновения каких-либо споров и разногласий относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте.
2. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.
3. Исполнитель обязуется рассмотреть жалобу Гостя в течение 10 дней с момента её поступления.
4. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Исполнитель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей" № 171-ФЗ от 21.12.2004 г. и постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

---