



**Утверждаю**

Генеральный директор  
ООО «40-меридиан»

\_\_\_\_\_  
Т.Н. Камаева  
«01» февраля 2013 г.

## **Порядок проживания в гостиничном комплексе «40-й меридиан»**

### **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, военного билета или иного документа, удостоверяющего личность. 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 приёма 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 3 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 несёт.
14. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приёма и размещения и выдаётся по первому требованию Гостя.

## **II. Порядок бронирования и оплаты услуг**

1. Бронирование номеров в гостинице осуществляется путём 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. Не оплаченное 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 счёт за оказанные услуги выдаётся при выезде Гостя.
6. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом — 12:00 часов по московскому времени.
7. Размещение Гостя в забронированном номере до расчётного часа или продление проживания после расчётного 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;
  - от 12 до 24 часов — плата за полные сутки.
8. При заезде в номер менее чем за 6 часов до расчётного 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 7 лет без предоставления дополнительного места плата не взимается.
12. При предоставлении дополнительного места (постельное белье, завтрак) взимается плата согласно прейскуранту.
13. Размещение в номере с животными возможно по согласованию с администрацией гостиницы и оплачивается дополнительно в размере 30% от стоимости номера.
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 единовременно 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 нанесённого ущерба производится на основании утверждённого прейскуранта.
  - 1.4. Нести ответственность за действия приглашённых 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 для некурящих, а также в холлах и коридорах гостиницы.
  - 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 не предусмотренных 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 25 апреля 1997 г. № 490 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».