

## Приложение №2

Утверждены администрацией

«10» декабря 2024г.

Генеральный директор ООО Отель «Меридиан»

\_\_\_\_\_ Л.А. Спиридонова

# Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Меридиан»

Настоящие Правила приняты с целью обеспечить максимально комфортные условия для лиц, пребывающих в отеле «Меридиан», и обеспечить соблюдение принятых правил поведения в учреждениях гостиничной сети.

## ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящие Правила приняты в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации.
2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:
  - «гостиница» – отель «Меридиан», представляющий собой имущественный комплекс (здание и его части, а также оборудование и иное имущество, расположенное внутри него), расположенный по адресу: г.Челябинск, пр.Ленина, 21а;
  - «гость» – физическое лицо, имеющий намерение заказать (воспользоваться) либо заказывающий (пользующийся) гостиничные услуги в отеле «Меридиан»;
  - «администрация» – руководство организации, осуществляющей управление гостиницей.
3. Гость обязан соблюдать настоящие Правила, а также иные общеобязательные правила и требования (правила противопожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами, правила поведения в общественных местах и другие).

## ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

1. Бронирование номеров в гостинице осуществляется бесплатно.
2. Гость либо иное лицо, представляющее интересы Гостя (далее Заказчик), направляет в гостиницу заявку на бронирование:
  - по телефону/факсу : **+7 (351) 220-45-00**, по электронной почте: **reserve@hotel-meridian.ru**,
  - через сайт гостиницы [www.hotel-meridian.ru](http://www.hotel-meridian.ru)
3. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:
  - Ф.И.О. гостей;
  - Даты и время заезда и выезда гостя (группы гостей);
  - Тип бронируемого номера;
  - Контактное лицо, телефон, факс или адрес электронной почты.
  - Способ оплаты (наличными или пластиковой картой на стойке Гостиницы или безналичный платеж от Заказчика)Образец заявки на бронирования можно скачать на сайте Отеля [www.hotel-meridian.ru](http://www.hotel-meridian.ru), либо запросить в отделе бронирования.
4. При поступлении заявки Отель присваивает ей номер брони, указываемый в дальнейшем при переписке/переговорах между Отелем и Гостем
5. Отель подтверждает Гостю заявку на бронирование только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории.
6. Отель в течение трех часов с момента получения заявки подтверждает Гостю бронирование, либо отказывает в удовлетворении заявки. В случае подтверждения заявки на бронирование Отель направляет Гостю подтверждение бронирования. В случае отказа Отель направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю по факсу или с помощью электронной почты.

7. С момента подтверждения гостиницей заявки на бронирование и ее направления Гостю/Заказчику, указанный в подтвержденной заявке номер считается забронированным.
8. Для изменения информации в подтвержденной заявке Гостю или Заказчику необходимо обратиться в отдел бронирования гостиницы с письменной просьбой с указанием номера брони. Изменения считаются подтвержденными после получения письменного или устного подтверждения от Гостиницы. Гостиница может отказать в просьбе, если такие изменения невозможны.
9. В случае аннуляции подтвержденного Гостиницей бронирования Гостю или Заказчику необходимо направить в отдел бронирования письменное уведомление.

## **ТИПЫ БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ**

1. Отель обозначает следующие типы бронирований: гарантированное и негарантированное.

### **2. Гарантированное бронирование**

- 2.1. Бронирование считается **гарантированным**, если Гость либо Заказчик берет на себя обязательство оплаты номера с момента предполагаемого времени заезда и согласен оплатить штраф в размере одних суток проживания в случае неприезда в Гостиницу. В этом случае Гостиница обязуется удерживать номер до 12.00 дня следующего за днем предполагаемого заезда.
- 2.2. В случае аннуляции бронирования **менее, чем за 24 (двадцать четыре) часа** до заезда Гостя в Гостиницу, Гость либо Заказчик подлежит взысканию штрафа в размере суточной оплаты проживания.
- 2.3. В случае неприбытия Гостя к 14:00 часам следующих за днем заезда суток, бронирование аннулируется.
- 2.4. В случае прибытия гостя после 14:00 часов следующих за днем заезда Гостя суток, его размещение в Отеле производится при наличии свободных мест.
- 2.5. Гарантированным бронирование считается:
  - при предоставлении Заказчиком письма на бронирование с гарантиями оплаты;
  - при предоставлении Гостем данных своей кредитной карты с гарантиями оплаты;
  - при внесении Гостем 100% предоплаты за первые сутки проживания;
  - при наличии распоряжения директора Отеля;

Любые другие случаи бронирования Гостем услуг Отеля считается негарантированным

### ***2.6. Бронирование, гарантированное письмом от Заказчика***

- 2.6.1. При данном виде бронировании Гость оплачивает проживание в Гостинице на стойке приема и размещения по прибытии наличными или пластиковой картой, а Заказчик принимает на себя обязательство оплаты простоя номера в размере стоимости суток проживания в случае неприбытия Гостя в Гостиницу или поздней аннуляции бронирования.
- 2.6.2. Заявка оформляется на фирменном бланке Заказчика, заверяется подписью директора и печатью.
- 2.6.4. Гостю при совершении каждого платежа выдаются фискальные чеки, а после оплаты всех услуг Гостиницы по факту выезда - счет, заверенный подписью администратора и печатью Гостиницы. Копии документов могут быть высланы по факсу или на электронную почту Заказчика.

### ***2.7. Бронирование, гарантированное безналичным платежом от Заказчика***

- 2.7.1. При данном виде бронировании Заказчик направляет заявку на бронирование не менее, чем за 3 (три) дня до заезда Гостя.
- 2.7.2. Заявка оформляется на фирменном бланке с указанием полных реквизитов Заказчика, заверяется подписью директора или главного бухгалтера и печатью.
- 2.7.3. Отель направляет подтверждение о бронировании номеров счет на оплату по факсу или с помощью электронной почте.

- 2.7.4. При безналичном расчете оплата должна поступить на расчетный счет отеля, не позднее, чем за 1 (один) банковский день до заезда Гостя. В случае если платеж произведен, а оплата не поступила в указанные сроки, необходимо, по предварительной договоренности с менеджером отдела бронирования, выслать по факсу или с помощью электронной почты копию платежного поручения с отметкой банка.
- 2.7.5. Если оплата не произведена в указанные сроки, Заказчик вправе изменить форму оплаты на наличный расчет, для этого необходимо заблаговременно уведомить отдел бронирования и получить новое подтверждение от Отеля. В противном случае Отель оставляет за собой право в одностороннем порядке отменить бронирование, уведомив об этом Заказчика.
- 2.7.6. Если Заказчик своевременно аннулирует заявку, а деньги по счету уже перечислены, то в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств за неоказанные услуги происходит после получения бухгалтерией Гостиницы оригинала письма о возврате денежных средств. Заказчику необходимо отправить письмо на возврат по факсу и по почте на адрес отеля: 454000 г. Челябинск, Ленина проспект, 21А, ООО Отель «Меридиан». Связаться с бухгалтерией Гостиницы можно по телефону: +7 (351) 220-45-00.
- 2.7.7. При оплате по безналичному расчету бухгалтерские документы (акт о выполненных работах, форма 7Г, оригинал счета) отправляются по почте на почтовый адрес Заказчика. Бухгалтерские документы выдаются лично Гостю только при наличии доверенности от Заказчика. Гостю необходимо уведомить администратора о наличии доверенности на получение документов при заезде в Отель.

## **2.8. Бронирование, гарантированное кредитной картой Гостя**

- 2.8.1. Данный тип бронирования осуществляется через сайт гостиницы **www.hotel-meridian.ru** или посредством электронной почты, при указании данных кредитной карты Гостя.
- 2.8.2. Информация о данных кредитной карты указывается в форме бронирования на сайте отеля со ссылкой на тип бронирования или в форме авторизации кредитной карты. Форма авторизации кредитной карты высылается Гостю по запросу по факсу или электронной почте.
- 2.8.3. Гостиница блокирует сумму на кредитной карте в размере 1 (одних) суток проживания в качестве гарантированного платежа. При заезде в гостиницу Гость имеет право осуществить платеж данной картой, любой другой, либо наличными.
- 2.8.4. При уведомлении гостиницы об аннуляции брони за 24 часа и более гостиница обязуется разблокировать ранее заблокированную сумму.
- 2.8.5. В случае неприбытия Гостя или аннуляции бронирования менее, чем за 24 часа до заезда Гостиница имеет право списать гарантированный платеж с карты Гостя.

## **2.9 Бронирование, гарантированное предоплатой на стойке Гостиницы**

- 2.9.1. Гость или представитель Гостя может прогарантировать бронирование путем внесения предоплаты в размере первый суток проживания (или в размере стоимости услуг гостиницы за все проживание Гостя) в кассу Гостиницы.
- 2.9.2. Гостю или представителю Гостя выдается фискальный чек и счет, заверенный подписью администратора и печатью Гостиницы. В отдельных случаях также может выдаваться сертификат на имя Гостя, подтверждающий оплату услуг Гостиницы. Счет и фискальные чеки, а также сертификат считаются подтверждением о бронировании номера.
- 2.9.3. При уведомлении гостиницы об аннуляции бронирования за 24 часа и более Гостиница обязуется вернуть ранее оплаченную сумму в полном размере.
- 2.9.4. В случае неприбытия Гостя или поздней аннуляции бронирования менее, чем за 24 часа до заезда Гостиница имеет право не возвращать стоимость первых суток проживания.

## **3. Негарантированное бронирование**

- 3.1. Негарантированным считается бронирование сделанное Гостем по телефону, через форму бронирования на сайте Гостиницы с указанием типа бронирования как «негарантированное» или посредством электронной почты по заявке, составленной не на фирменном бланке Заказчика.

- 3.2. Негарантированное бронирование удерживается Гостиницей до 18:00 дня заезда Гостя. После 18:00 Гостиница оставляет за собой право аннулировать бронирование и выставить номер в свободную продажу.
- 3.3. Негарантированное бронирование может быть пролонгировано до более позднего часа заезда в случае наличия номеров при своевременном уведомлении Гостиницы о задержке прибытия.
- 3.4. Негарантированное бронирование не может быть применено, если предполагается ранний заезд в Гостиницу (с 0:00 до 10:00).
- 3.5. В случае поздней аннуляции негарантированного бронирования или неприбытия Гостя, штраф не взимается.
- 3.6. Негарантированное бронирование не распространяется на групповое бронирование.

#### **4. Групповое бронирование**

- 4.1. Групповым считается бронирование Заказчиком на группуGuestов не менее 5 (пяти) номеров одновременно.
- 4.2. Групповое бронирование осуществляется только при наличии гарантированной заявки от Заказчика.
- 4.3. Заявка на бронирование ГруппыGuestов оформляется согласно настоящим Правилам и принимается отделом бронирования не позднее, чем за 7 (семь) суток до даты предполагаемого заезда.
- 4.4. Особые пожелания или примечания по Групповому бронированию указываются в заявке и считаются удовлетворенными после подтверждения отделом бронирования.
- 4.5. Обо всех изменениях в Групповом бронировании Заказчик обязан уведомлять отдел бронирования в письменном виде. Изменения считаются подтвержденными после получения письменного или устного подтверждения от сотрудника отдела бронирования.
- 4.6. Оплата Группового бронирования может осуществляться следующими способами:
  - Заказчиком по безналичному расчету
  - Гостями за наличный расчет по факту заезда.
  - Представителем Заказчика за наличный расчет по факту заезда Guestов
- 4.7. В случае аннуляции Группового бронирования менее, чем за 3 (трое) суток до заезда Guestов в Гостиницу, Заказчик подлежит взысканию штрафа в размере суточной оплаты проживания. Счет на оплату штрафа выставляется на реквизиты Заказчика и отправляется по факсу или с помощью электронной почты.
- 4.8. При бронировании Заказчиком более 10 (десяти) номеров, стоимость размещения, условия оплаты и аннуляции услуг оговариваются сторонами индивидуально в момент бронирования на основании заявки на бронирование от Заказчика.

#### **ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРИБЫТИЯ В ГОСТИНИЦУ**

1. Оформление прибытия гостя представляет собой процедуру его регистрации по месту временного пребывания. Гость обязан предъявить документ, удостоверяющий его личность, и заполнить анкету гостя, в которой указываются сведения о госте и данные документа, удостоверяющего его личность. Администратор гостиницы помогает гостю в заполнении анкеты. Заполнение анкеты может быть заменено копированием документа, удостоверяющего личность гостя.
2. В качестве документа, удостоверяющего личность гостя, являющегося гражданином РФ, могут быть предъявлены: паспорт гражданина РФ, паспорт моряка, военный билет либо иной документ, их заменяющий). Иностранные граждане должны предъявить паспорт иностранного гражданина, визу (при визовом режиме въезда) и миграционную карту.
3. Иностранные граждане, кроме того, должны пройти процедуру миграционного учета в соответствии с Федеральным законом «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4. В момент заезда Гость предъявляет администратору подтверждение бронирования, предоставленное гостиницей или партнером гостиницы, в котором указан номер бронирования.
5. При оформлении прибытия гость при свободном поселении выбирает категорию номера, но право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией гостиницы.
6. По окончании процедуры оформления сведения о госте вносятся в электронную базу данных гостиницы, гостю выдается ключ от номера и карта гостя.

### ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

1. Предельный срок проживания в гостинице, одинаковый для всех потребителей, устанавливается в 90 суток. Данный срок в отношении отдельных гостей может продляться на основании решения администрации в индивидуальном порядке.
2. Вход в гостиницу и получение ключа от номера у администратора производится только по карточке гостя. При выходе из отеля гость обязан оставить ключ от номера на стойке службы приема и размещения.
3. **Администрация гостиницы разрешает находиться посторонним лицам в номере с 08:00 до 23:59 часов по просьбе зарегистрированного гостя при уведомлении администрации гостиницы. В случае задержки посетителя в номере гостя после 00:00 или прохода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 00:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя с предоставлением документа удостоверяющего личность. За такое подселение взимается оплата 500 руб./сутки.**
4. В ресторане «IL Gusto, а также иных организациях бытового обслуживания, размещенных в гостинице, гости обслуживаются вне очереди.
5. Гость обязан:
  - соблюдать установленный в гостинице порядок проживания;
  - соблюдать чистоту;
  - строго соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электроприборами;
  - при выходе из номера закрыть водоразборные краны, закрыть окна, выключить свет, телевизор и иные бытовые электроприборы, после чего закрыть номер и сдать ключ администратору.
6. Гостю запрещено:
  - оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
  - передавать посторонним лицам ключ и карту гостя;
  - хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсические, наркотические материалы и вещества;
  - держать животных и птиц;
  - нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.

### ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии со следующими расчетными часами:
  - расчетный час времени заезда – 14.00 часов текущих суток по местному времени;
  - расчетный час времени выезда – 12.00 часов текущих суток по местному времени;
2. В случае предварительного бронирования плата за сутки взимается в размере 100% от стоимости номера, вне зависимости от времени заезда, но не ранее 14:00 часов. Размещение гостя в забронированном номере до 14:00 допускается только по письменному согласованию с менеджером по бронированию гостиницы. В этом случае действует тариф «ранний заезд»:
  - при размещении гостя в забронированном номере с 0:00 до 14:00 текущих суток взимается плата за проживание за это время в размере **50% от стоимости номера за сутки;**
  - при размещении гостя в забронированном номере с 10:00 до 14:00 плата за проживание за это время не взимается; номер предоставляется, если в наличии есть свободный.
3. Задержка выезда гостя после 12:00 допускается только по согласованию с менеджером по

- бронированию Гостиницы. Продление срока проживания возможно при наличии свободных номеров. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
- не более 6 часов после расчетного часа – **почасовая оплата**, определяемая как 1/24 оплаты за сутки;
  - от 6 до 12 часов после расчетного часа – **плата за половину суток**;
  - от 12 до 24 часов после расчетного часа – **плата за полные сутки**.
4. Минимальная стоимость услуг устанавливается в размере стоимости одних суток проживания
5. Перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере):
- 5.1. обязательные нормативные услуги: вызов скорой помощи, , доставка в номер корреспонденции по ее получении, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- 5.2. обязательные добровольные услуги:
- смена постельного белья производится: в номерах «люкс» и «сьют» – ежедневно по просьбе постояльцев; в стандартных номерах – один раз в три дня; смена полотенец и одноразовой парфюмерной продукции производится ежедневно;
  - уборка номеров;
  - завтрак по типу «шведский стол»;
  - пользование телевизором и холодильником;
  - пользование телефоном (за исключением звонков по г.Челябинску, междугородних и международных звонков);
  - пользование интернет;
  - поднос, хранение багажа, услуги камеры хранения;
  - ежедневно свежие газеты;
  - вызов такси;
  - пользование сейфом на стойке регистрации;
6. В гостинице за дополнительную плату могут оказываться следующие услуги:
- напитки из минибара;
  - услуги телефонной связи;
  - услуги прачечной;
  - услуги трансфера / такси;
  - заказ дополнительной парфюмерии, дополнительного комплекта белья, халатов, чайного набора;
  - аренда компьютера с выходом Интернет;
  - продажа карт доступа к Интернет;
  - услуги ксерокопирования, сканирования, черно-белой печати, факсимильной связи;
  - визовая поддержка иностранных граждан.
7. Дети до 7 лет проживают с родителями в одном номере бесплатно. Дети до 12 лет – скидка 50% на проживание в одном номере с родителями.
8. Проживание с животными в отеле не допускается.
9. Плата за проживание и услуги в гостинице осуществляется по договорным ценам, утвержденным администрацией гостиницы.
10. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в рублях РФ за наличный и безналичный расчет, а также по пластиковым картам VISA, MasterCard, Cirrus Maestro, , Сберкарт.
11. Оказание услуг Гостиницы не облагается налогом на добавленную стоимость. Уведомление о возможности применения упрощенной системы налогообложения в Гостинице можно получить по запросу в отделе бронирования или у дежурного администратора.

## **СОБЛЮДЕНИЕ ОБЯЗАТЕЛЬНЫХ ПРАВИЛ И ТРЕБОВАНИЙ**

1. Гость обязан соблюдать правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами.
2. Гость обязан соблюдать требования административного законодательства. В частности:
  - не допускать нарушения общественного порядка в период ночного времени (с 22.00 – до 06.00);
  - не появляться в гостинице в нетрезвом виде; гостиница оставляет за собой право отказывать в поселении и (или) обслуживании гостя в нетрезвом виде.

## **ОТВЕТСТВЕННОСТЬ АДМИНИСТРАЦИИ И ГОСТЯ**

1. Администрация отвечает как хранитель за утрату, недостачу или повреждение вещей гостя, вверенных работникам гостиницы, либо помещенных в гостиничном номере, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.
2. Администрация отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя при условии, если они были приняты администрацией на хранение либо были помещены гостем в предоставленный ему администрацией индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы.
3. Гостиница 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 непреодолимой силы.
4. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации. В противном случае администрация освобождается от ответственности за несохранность вещей.
5. В случае обнаружения забытых вещей администрация обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, администрация обязана заявить о находке в милицию или администрацию Центрального района г. Челябинска.
6. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (24 часов) согласно времени его выезда, администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в камере хранения.
7. Администрация обязана постоянно контролировать объем и качество оказываемых услуг, а также фиксировать все просьбы и требования гостей. В случае поступления жалобы гостя на некачественное оказание услуг, администрация должна устранить недостатки оказанной услуги в кратчайшие сроки, обусловленные возможностями администрации.
8. Администрация в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя вследствие недостатков при оказании услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный потребителю нарушением прав гостя.
9. Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.
10. В случае нарушений данных правил со стороны гостя администрация гостиницы имеет право отказать гостю в дальнейшем проживании.