

## ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ «МАЛЕТОН»

### 1. Общие положения.

- 1.1. Настоящие Правила определяют порядок оформления и проживания в отеле «Малетон».
- 1.2. Настоящие Правила проживания в отеле «Малетон» разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ».
- 1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее – Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать либо заказывающими и использующими услуги отеля исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – ООО «Восход» (отель «Малетон»), расположенным по адресу: г. Москва, ул. Академика Анохина, д. 11А (далее – Гостиница), который оказывает гостиничные услуги потребителям.

### 2. Поселение и проживание.

- 2.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный, без выходных дней.
- 2.2. Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем паспорта или иного документа, оформленного в установленном порядке и подтверждающего личность гостя (см.п.2.3.).
- 2.3. Номер в гостинице предоставляется Гостю по предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, детям до 14 лет – свидетельства о рождении, военнослужащим – удостоверения личности или военного билета, а для иностранных граждан – паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).
- 2.4. Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность **находящихся с ними** родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также **свидетельства о рождении** этих несовершеннолетних.
- 2.5. Несовершеннолетние в возрасте от 14 до 18 лет могут самостоятельно заселиться в гостиницу **при наличии письменного согласия** (Приложение 1) своих родителей, усыновителей или попечителей.
- 2.6. Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней. Проживание свыше 180 дней возможно только с разрешения дирекции ООО «Восход». Размещение иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты.

- 2.7. Установленный час для заселения в комнату – 14:00. Установленный расчетный час (выезд из комнаты) – 12:00.
- 2.8. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному Генеральным директором ООО «Восход». Способы оплаты: наличные средства, банковские карты Visa, Mastercard, МИР, безналичный перевод на расчетный счёт гостиницы.
- 2.9. Гостиница предоставляет гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:
- Наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера;
  - Смена полотенец ежедневно;
  - Смена постельного белья не реже 1 раза в три дня;
  - Завтрак (Шведский стол);
  - Вызов скорой помощи;
  - Пользование медицинской аптечкой;
  - Побудка к определенному времени;
  - Доставка в номер корреспонденции по её получении;
  - Предоставление кипятка, иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
  - Заказ столика в ресторанах Москвы;
  - Наличие в номере индивидуального сейфа;
  - Детская кроватка;
  - Вызов такси;
  - Справочная информация по городу;
  - Парковка для проживающих в Гостинице.
- 2.10. При бронировании более чем за 1 сутки до заезда производится предварительная авторизация денежных средств на сумму первых суток проживания. При заезде Гостя производится отмена авторизации предварительной суммы, после чего происходит проведение операции «Оплата», либо производится «Завершение расчета».
- 2.11. При наличии свободных мест, по желанию Гостя, одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.
- 2.12. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00 текущих суток по московскому времени.
- 2.13. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», размещение гостя после 14:00 производится только при наличии свободных номеров. Расчетный час – 12.00 следующих суток. Плата за проживание взимается за сутки.
- 2.14. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.
- 2.15. В случае гарантированного бронирования при опоздании более чем на сутки или при незаезде взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. Бесплатная отмена бронирования возможна не позднее, чем за 24 часа до даты предполагаемого заезда. При аннулировании брони менее чем за 24 часа взимается оплата за 1 сутки.
- 2.16. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в гостинице производится при наличии номеров.
- 2.17. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- Не более 6-ти часов после расчетного часа (с 12:00 до 18:00) – плата за 1/4 (25%) текущих суток;
  - От 6 часов до 12 часов после расчетного периода (с 18:00 до 00:00) – плата за 1/2 (50%) текущих суток;
  - От 12 часов до 24 часов после расчетного периода (с 00:00 до 12:00) – плата за полные сутки (100%).
- 2.18. В случае раннего заезда плата за проживание взимается в следующем порядке:
- Заезд с 06:00-14:00 – плата в размере 50% от суточной стоимости номера;
  - Заезд с 14:00 (предыдущих суток) до 06:00 – плата за 100% от суточной стоимости номера.
- 2.19. Гостиница имеет право отменить негарантированное бронирование после 18:00 даты заезда по московскому времени, если гость не предупредил о времени заезда заранее.
- 2.20. Общее количество проживающихGuestов в номере должно соответствовать количеству мест в номере.
- 2.21. За проживание детей в возрасте до 10 лет в одном номере с родителями плата не взимается.
- 2.22. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает ключ от номера администратору.
- 2.23. Посещение проживающих в Гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Гостиницы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 8:00 до 23:00 и при предъявлении документа, удостоверяющего личность постороннего лица. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, администрация Гостиницы оставляет за собой право оформить счёт посетителю на оплату дополнительного места при наличии мест.

### **3. Права и обязанности проживающих гостей.**

- 3.1. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:
- герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
  - инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;
  - работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
  - военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ;
  - инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
  - другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством РФ, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.
- 3.2. При обнаружении недостатков в оказанной услуге Гость имеет право потребовать безвозмездного устранения недостатков.
- 3.3. Гость обязан соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг.

- 3.4. Гость обязан соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы.
- 3.5. Гость обязан возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством РФ. Размер ущерба определяется по ценам прейскуранта Гостиницы. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-ух экземплярах.
- 3.6. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое Гость обязан немедленно освободить номер Гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.);
- 3.7. Гость обязан строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- 3.8. Гость обязан своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Гостиницей, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- 3.9. Гость обязан при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- 3.10. Гость обязан при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить о своем выезде и сдать ключ администратору.
- 3.11. В Гостинице запрещается:
  - Оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;
  - Хранить легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
  - Хранить оружие. Гости, имеющие по ходу своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право.
  - Хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
  - Беспокоить другихGuestов, проживающих в Гостинице, нарушать тишину и общественный порядок после 23:00;
  - Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
  - Держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых (Без предварительного согласия администрации)
  - Создавать условия для аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

#### **4. Права и обязанности Гостиницы.**

- 4.1. Гостиница обязана обеспечить размещение в удобном для обозрения месте и предъявить по первому требованию Guestов следующую информацию: Правила предоставления гостиничных услуг в РФ, настоящие Правила, прейскурант стоимости

номеров, сведения о работе размещенных в Гостинице предприятий питания, связи, бытового обслуживания, бизнес-центра; сведения о вышестоящей организации.

- 4.2. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.
- 4.3. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других проживающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
- 4.4. В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Гостиницы имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
- 4.5. Гостиница обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере при условии соблюдения настоящих Правил.
- 4.6. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей, не сданных на хранение или в сейф, Гостиница ответственности не несет.
- 4.7. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает меры по возврату их владельцу. В случае если контактной информации о гостей нет, Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах.
- 4.8. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.
- 4.9. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключение номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

## **5. Порядок разрешения споров.**

- 5.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. 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.
- 5.2. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Гостиницы, в 2-ух экземплярах с указанием в нем всех замечаний.
- 5.3. Если администрации Гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, Гость имеет право при наличии Акта о выявленных нарушениях в течение 14 дней со дня их обнаружения предъявить свои претензии.

- 5.4. При отсутствии упомянутого выше Акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.
- 5.5. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы размещения и выдается по первому требованию гостя (кроме лиц, находящихся в нетрезвом состоянии). Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.