

## **ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «МАЛЕТОН»**

### **1. Общие положения.**

- 1.1. Настоящие Правила определяют порядок оформления и проживания в гостинице «Малетон».
- 1.2. Настоящие Правила проживания в гостинице «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 гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – ООО «Дева» (гостиница «Малетон»), расположенным по адресу: г. Москва, ул. Гарибальди, д.36, влд.3 (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.). С документа снимается копия.
- 2.3. Номер в гостинице предоставляется Гостям по предъявлении паспорта гражданина РФ, 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. 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 «Дева». Размещение иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты.
- 2.5. Установленный час для заселения в комнату – 14:00. Установленный расчетный час (выезд из комнаты) – 12:00.
- 2.6. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному Генеральным директором ООО «Дева». Способы оплаты: наличные средства, банковские карты Visa, Mastercard, безналичный перевод на расчетный счёт гостиницы.
- 2.7. 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;
  - Континентальный завтрак;
  - Вызов скорой помощи;
  - Пользование медицинской аптечкой;
  - Побудка к определенному времени;
  - Доставка в номер корреспонденции по её получении;

- Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- Заказ столика в ресторанах Москвы;
- Наличие в номере индивидуального сейфа;
- Вызов такси;
- Справочная информация по городу;
- Парковка для проживающих в Гостинице.

- 2.8. При оплате кредитной картой производится предварительная авторизация денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания. При выезде Гостя производится отмена авторизации предварительной суммы, после чего происходит проведение операции «Оплата».
- 2.9. При наличии свободных мест, по желанию Гостя, одному лицу может предоставляться номер на два места с полной оплатой стоимости номера.
- 2.10. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00 текущих суток по московскому времени.
- 2.11. 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.
- 2.12. При негарантированном бронировании или при поселении «от стойки», при размещении гостя после расчетного часа (14:00) – выезд осуществляется в 12:00 текущих суток. Оплата взимается за сутки.
- 2.13. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки.
- 2.14. 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. Отмена бронирования возможна не позднее, чем за 24 часа до предполагаемого заезда. При аннулировании брони менее чем за 24 часа взимается оплата за 1 сутки.
- 2.15. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в гостинице производится при наличии номеров.
- 2.16. 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%).
- 2.17. 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 до 06:00 – плата за 100% от суточной стоимости номера.
- 2.18. Гостиница имеет право отменить негарантированное бронирование после 18:00 даты заезда по московскому времени, если гость не предупредил о времени заезда заранее.
- 2.19. Общее количество проживающихGuestов в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

- 2.20. За проживание детей в возрасте до 10 лет в одном номере с родителями плата не взимается.
- 2.21. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные основные и дополнительные услуги, и сдает ключ от номера администратору.
- 2.22. 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.
- 2.23. Гостиница имеет право отказать в заселении Гостям, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

### **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 (Приложение 1). В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-ух экземплярах (Приложение 2).
- 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 подку 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 других Гостей, 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;
  - 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 Гостей 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, 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.