**УТВЕРЖДЕНЫ**
**приказом Генерального директора**
**ООО «Артурс СПА Отель»**
**«25» сентября 2024 г. № 10**

**ПРАВИЛА проживания (пребывания) гостей в отеле «Артурс СПА Отель» by Mercure (Arthurs SPA Hotel by Mercure)**
(в редакции от «25» сентября 2024 г.)

## 1. Определения

1.1. Под понятием «отель» следует понимать гостиничный комплекс, включающий территорию отеля, жилые корпуса, спортивные сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование.

1.2. Под понятием «гость отеля» (далее по тексту – гость) следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся заранее оплаченными услугами проживания и иными услугами отеля на основании, выдаваемой Отелем «карты гостя».

1.3. Под понятием «посетитель отеля» (далее по тексту – посетитель) следует понимать лицо, находящееся на территории отеля, пользующееся услугами отеля, за исключением услуги по проживанию, на основании приобретаемой в обязательном порядке «дневной карты» или абонемента SPA-центра, являющихся основанием правомерного нахождения на территории отеля.

1.4. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие или деятельность, осуществлённые сотрудниками отеля по выполнению принятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими соответствующие виды деятельности.

1.5. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками отеля обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.6. Под понятием «услуга ненадлежащего качества» следует понимать услугу, которая была оказана с нарушением сроков и/ или с какими-либо отступлениями от заявленных характеристик.

1.7. Под понятием «грубое нарушение правил проживания гостей в отеле» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации отеля и/или его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей и посетителей отеля или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы действующего законодательства РФ.

1.8. Под понятием «дневная карта» следует понимать карту, выдаваемую отелем посетителям, которая дает посетителю возможность находиться на территории отеля и получать предоставляемые отелем услуги.

## 2. Общие положения

2.1. Настоящие правила (далее по тексту - Правила) разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. N 1853) и Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 года № 2300-1, устанавливают правила проживания (пребывания) гостей и посетителей отеля на его территории, а также определяют порядок предоставления услуг в отеле.

2.2. Настоящие правила распространяются на гостей и посетителей отеля.

2.3. Гость/посетитель обязан довести информацию, содержащуюся в настоящих Правилах до сведения проживающих (пребывающих) с ним гостей/посетителей на территории отеля. При этом ответственным за соблюдение настоящих Правил является персонально каждый гость/посетитель за исключением случаев, предусмотренных действующим законодательством и настоящими Правилами.

2.4. Гость/посетитель отеля принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиничного комплекса (за исключением личных номеров, раздевалок и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

2.5. Гость/посетитель при оформлении карты гостя и предоставлении персональных данных, в том числе номера телефона и адреса электронной почты, выражает свое согласие на получение от Отеля информационных и рекламных материалов, включая, но не ограничиваясь, информационные бюллетени, рекламные акции, предложения о товарах и услугах Отеля, их партнёров и третьих лиц, посредством электронной почты, телефонной связи, СМС - сообщений и иных средств электронной и мобильной связи. Гость/посетитель вправе в любой момент отказаться от получения указанных материалов, направив соответствующее уведомление Отелю в любой удобной для него форме.

## 3. Порядок предоставления услуг в отеле

3.1. Заезд и размещение в отеле осуществляется с 18.00 на основании предъявления гостем и/или посетителем отеля:

1) документа, удостоверяющего личность:

-паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

-паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

-свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

-паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

-временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

-паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

-документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

-разрешения на временное проживание лица без гражданства;

-вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них);

2) документа, подтверждающего оплату за проживание (для гостей отеля).

3.2. Выезд из отеля осуществляется до 15.00.

3.3. При заселении гостя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в Отеле плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с гостя в размере стоимости суток.

В случае задержки выезда гостя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с гостя в размере, не превышающем плату за половину суток.

Если задержка выезда гостя составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с гостя в размере стоимости суток.

3.4. В отеле действует безналичная система предоставления услуг: гость/посетитель при заказе услуги подписывает чек, в котором содержатся все существенные условия, касающиеся данной услуги. Подпись гостя/посетителя на чеке означает принятие этой услуги и согласие оплатить стоимость данной услуги при выезде из отеля или в любое другое удобное для гостя\посетителя отеля время (до выезда из отеля) в случае если общая стоимость оказанных гостю услуг не превышает кредитный лимит. Стоимость услуг зачисляется на карту гостя и

оплачивается гостем/посетителем в вышеуказанном порядке; В отеле установлен кредитный лимит для счета номера любой категории и для счета «дневной карты» в размере 50 000 (пятьдесят тысяч) рублей для каждого из указанных счетов. В случае превышения кредитного лимита, гостю/посетителю необходимо оплатить промежуточный счет.

3.5. В отеле установлена следующая система питания:

- завтрак (шведский стол или по меню на заказ) ;
- обед (шведский стол или по меню на заказ) за дополнительную плату;
- ужин (шведский стол при проживании на территории Вилладж);
- ужин (по меню на заказ при проживании на территории СПА) за дополнительную плату.

Оплата услуг\товаров, оказываемых на территории отеля, может осуществляться как наличными денежными средствами, так и банковскими картами: Visa International, MasterCard International, Национальной платежной системы «Мир». При оплате услуг юридическими лицами используется безналичная форма расчетов, а также оплата наличными с соблюдением требований действующего законодательства.

3.6. Все претензии по качеству услуг/товаров должны быть заявлены в ходе оказания услуги/ продажи товара либо сразу после их оказания/продажи в соответствии с п. 7.1. настоящих Правил.

3.7. В отеле предоставляются услуги банного комплекса «Русские Бани» на территории SPA и Village. Гости вправе осуществить бронирование банного комплекса на удобные им дату и время. Гости вправе отказаться от услуг банного комплекса в любое время, в случае отказа менее чем за 2 (два) часа с гостя взимается денежная сумма в размере стоимости одного часа аренды банного комплекса.

3.8. Гость/посетитель отеля, не использующий услуги по проживанию, при обращении за предоставлением прочих услуг, предъявляет документы, указанные в пункте 3.1 настоящих Правил.

## 4. Права гостя/посетителя

Гости/посетители отеля вправе:

4.1. Пользоваться всеми услугами отеля в установленном регламентом рабочего времени интервале.

4.2. Получать информацию о часах работы, стоимости, перечне услуг, оказываемых отелем, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета у сотрудников ресепшн и делать его промежуточную или полную оплату.

4.3. Приглашать на территорию отеля лиц, посещающих гостей отеля, оформляя для них дневную карту на ресепшн.

4.4. Обращаться к сотрудникам ресепшн по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости своевременно составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

## 5. Обязанности гостя/посетителя

Гости/посетители отеля обязаны:

5.1. В период пребывания в Отеле соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

5.2. Соблюдать дресс-код при посещении ресторанов и баров (не надевать одежду и обувь для сна и отдыха или занятий спортом).

5.3. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры отеля, прописанными на информационной доске. Беречь имущество отеля, предоставленное гостю/посетителю во временное пользование. В случае возникновения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу отеля.

5.4. Ознакомиться и соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах инфраструктуры отеля, соблюдать настоящие Правила.

5.5. В период с 21.00 до 08.00 в будние дни и с 22.00 до 10.00 в выходные и нерабочие праздничные дни соблюдать тишину и не нарушать отдых других гостей.

5.6. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги при выезде из отеля, а также оплатить все услуги, временно покидая территорию отеля в день выезда.

5.7. Освободить номер в дату, указанную в карте гостя, не позже расчетного часа (15.00). При наступлении расчетного часа электронные ключи от номера блокируются; новый ключ выдается только при условии оплаты продления проживания. В случае задержки выезда

5.8. гостя из отеля более чем на 1 час без предупреждения об этом ресепшн на его счет начисляется штраф за поздний выезд в соответствии с действующим законодательством.

5.9. Уведомить сотрудников ресепшн о своем выезде из отеля.

5.10. Посетители отеля должны производить оплату за предоставленные услуги на ресепшн при каждом выезде с территории отеля.

## 6. Права отеля

6.1. Администрация отеля имеет право отказать гостю/посетителю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, в случае нахождения гостя/посетителя в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения, по медицинским показаниям и/или в случае проявления со стороны гостя/посетителя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих здоровью, безопасности или имуществу других лиц.

6.2. В случае грубого нарушения настоящих Правил со стороны гостя/посетителя, администрация имеет право отказать гостю/посетителю в дальнейшем пребывании на территории отеля с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

6.3. В случае досрочного прекращения отдыха гостя/посетителя в соответствии с пунктами 6.1 и 6.2, гостю/посетителю, в отношении которого была применена мера по досрочному прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но непредоставленные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.

6.4. Отель не несет ответственности за состояние здоровья гостя/посетителя в случае употребления им напитков (в том числе спиртных) и продуктов питания, приобретенных за территорией отеля.

## 7. Обязанности отеля

Отель обязан:

7.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю/посетителю оплаченные услуги.

7.2. Осуществлять в специально отведенных местах размещение автотранспорта гостей/посетителей. Нахождение автотранспорта на территории отеля является услугой по парковке автомобиля, входящей в стоимость услуг по проживанию.

7.3. Обеспечить полное соответствие санитарно-гигиеническим нормам, другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах отеля.

7.4. Соблюдать конфиденциальность информации о гостях/посетителях отеля, в соответствие с законодательством РФ.

7.5. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля после 22.00, за исключением оговоренных заранее праздничных и развлекательных программ.

7.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя/посетителя в устранении поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.

7.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения реального ущерба.

## 8. На территории отеля запрещается

8.1. Разводить костры в непредусмотренных для этого местах.

8.2. Производить видео- и фотосъемку несовершеннолетних на территории детского клуба «Настенька» и детской комнаты «Улыбка» без согласия их законных представителей.

8.3. Выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты питания, напитки и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана в случаях болезни кого-либо из гостей.

8.4. Проносить и употреблять в ресторане и барах алкогольные напитки, приобретенные за территорией отеля.

8.5. Проносить и употреблять напитки в стеклянной таре на территории спортивных сооружений и SPA – центра отеля.

8.6. Находиться в помещении ресторанов и баров в верхней одежде.

8.7. Проводить на территорию отеля посетителей без оформления для них дневной карты и получения статуса «посетитель отеля».

8.8. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких, ядовитых и наркотических веществ. гости/посетители, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право по требованию администрации отеля. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

8.9. Хранение и несанкционированное использование на территории и/или в помещениях отеля пиротехнических изделий, а также конфетти, хлопушек и сходных с ними по назначению изделий. В случае нарушения гостями/посетителями отеля настоящего пункта, взимается стоимость уборки территории согласно прейскуранта с целью удаления отходов, оставшихся после применения указанных в настоящем пункте изделий.

8.10. Проживание в номерном фонде и пребывание на территории отеля с домашними животными. В случае нарушения гостями/посетителями настоящего пункта, отель оставляет за собой право отказать гостю/посетителю в дальнейшем проживании/пребывании на территории отеля.

8.11. Запрещается курение в гостинице согласно Федеральному закону от 23 февраля 2013 года и № 15 –ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». В случае нарушения гостями отеля настоящего пункта взимается стоимость обработки номера после курения, согласно прейскуранта.

8.12. В случае нарушения гостями/посетителями отеля п.8.8., п.8.10. настоящих Правил, администрация отеля вправе сообщить в уполномоченные органы государственной власти о фактах нарушения действующего законодательства с целью привлечения гостей/посетителей отеля к административной ответственности в установленном порядке.

## 9. Рекламации и порядок разрешения споров

9.10. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость должен стремиться к тому, чтобы решить их с администрацией отеля путем обращения на ресепшн. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю/посетителю необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на ресепшн сразу же после возникновения спорной ситуации. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

9.11. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный гостем/посетителем отеля и уполномоченным лицом со стороны отеля.

9.12. Если Администрации отеля не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость/посетитель отеля имеет право, при наличии подписанного акта выявленных нарушений, в течение 20 дней после выезда из отеля, предъявить претензию в письменном виде. При отсутствии соответствующего Акта, упомянутого в п. 9.2, рекламация не может быть принята отелем к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.