



«Утверждаю»
Генеральный директор ООО «Медея»



Т.Е. Муртазина

ПРАВИЛА
ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «МЕДЕЯ»
(Приложение № 2 к Приказу № 5 от «25» января 2020 года)

Дорогие Гости!

В целях обеспечения безопасных и комфортных условий проживания администрация отеля напоминает о некоторых правилах проживания, установленных в гостиницах города Москвы, и в частности, в гостинице «Медея»:

1. **Соблюдение тишины.** Все Гости, проживающие в отеле, должны соблюдать тишину в вечерние часы, - особенно после 23:00, когда необходимо приглушать звук телевизионных и музыкальных приёмников, чтобы не нарушать покой других проживающих, избегать шума (громких криков и разговоров). В случае нарушения Гостем тишины в вечерние и ночные часы Администрация оставляет за своим представителем право посетить номер без согласования с Гостем и потребовать прекратить шум, обеспечить тишину и возможность отдыха для других Гостей.
2. **Соблюдение общественного порядка.** Все Гости, проживающие в отеле, должны избегать публичных конфликтов и эмоционального выяснения отношений, соблюдать чистоту и общественный порядок. Нарушение общественного порядка, выражающееся в явном неуважении к другим Гостям и/или персоналу, сопровождающееся нецензурной бранью в общественных местах, оскорбительным приставанием; появление в общественных зонах в состоянии опьянения, оскорбляющем человеческое достоинство и общественную нравственность; проявление со стороны Гостя в отношении персонала и/или других Гостей или посетителей агрессии или иных действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества гостиницы или других лиц; угрозы любого характера и т.п. расценивается Администрацией отеля как грубое нарушение Правил проживания в отеле «Медея». Представитель Администрации вправе потребовать прекратить подобное нарушение, а при игнорировании требования, - вызвать сотрудников органов внутренних дел (полиции) для составления протокола об административном правонарушении с последующим рассмотрением дела компетентными органами власти. Грубое нарушение Правил проживания, посягающее на общественный порядок и общественную безопасность, является основанием для расторжения договора предоставления гостиничных услуг и выселения Гостя из отеля.
3. **Гости в номере.** Проживающие в отеле Гости в целях их личной безопасности не должны приглашать в свои номера незнакомых людей. Все гости, находящиеся в номерном фонде после 23:00 должны быть зарегистрированы в Службе приема и размещения и оформлены как Дополнительные гости в номере. Самовольное размещение для проживания в номерах лиц, не указанных в Регистрационной карте, категорически запрещается и является грубым нарушением Правил проживания.

4. **Посещение гостевых номеров персоналом гостиницы.** Сотрудники гостиницы (горничные, технический персонал и т.п.) при необходимости и для выполнения своих служебных обязанностей могут посещать гостевые номера, за исключением номеров, на дверях которых висит табличка «Не беспокоить». При этом сотрудник будет выполнять действия, предписанные стандартом: сначала он трижды громко постучит в дверь номера, назовёт службу и спросит разрешения войти в номер. Если Гость находится в номере, но не желает, чтобы в него входили сотрудники отеля, ему следует обозначить своё присутствие и попросить не заходить в номер или прийти позже (это право Гостя). Однако если никакого ответа в течение 10-15 секунд не последует, то сотрудник отеля повторно постучит в номер, после чего откроет своим ключом и войдёт в номер. Администрация отеля рекомендует Гостям, которые не желают, чтобы их беспокоили, вывешивать на дверь номера табличку «Не беспокоить».
5. **Уборка номеров.** Уборка заселённых номеров и смена полотенец производится ежедневно - 1 раз в день в период с 9:00 до 15:00. Гости всегда могут оставить свои пожелания на стойке Службы приема.
6. **Несанкционированный доступ в номера и безопасность Гостей.** На дверях номеров установлены электронные программируемые замки с защитой от несанкционированного доступа, защитой от взлома и функциями контроля и аудита его открываний. Несанкционированный доступ в номер посторонних лиц (кроме сотрудников отеля) исключается при одновременном соблюдении Гостем следующих условий:
- Дверь номера была плотно закрыта на защёлку замка (до щелчка);
 - Гость не терял карточку-ключ от номера и не передавал её другим лицам.
- В целях сохранности имущества и личной безопасности Гостей Администрация отеля настоятельно рекомендует всегда плотно закрывать дверь на защёлку замка (до щелчка) не только при выходе, но и при входе в номер, не открывать дверь номера посторонним лицам (при сомнении следует позвонить по внутреннему тел: 20-00) и не оставлять без присмотра в открытом доступе деньги и ценные вещи.
7. **Карточки-ключи.** В целях безопасности и сохранности вещей, Гостям не рекомендуется передавать электронную карточку-ключ от номера другим лицам. В случае потери/утраты электронного ключа от номера, следует немедленно обратиться в Службу приема и размещения, - сотрудники службы заново перепрограммируют замок и бесплатно изготовят новую карточку-ключ. При выезде из отеля карточка-ключ, являясь его собственностью, лежит возврату.
8. **Хранение ценностей.** Для обеспечения сохранности ценных вещей во всех номерах установлены индивидуальные электронные сейфы, расположенные в шкафах для одежды. Тем не менее, администрация гостиницы не несет ответственности за деньги и ценности, оставленные в номере, и настоятельно рекомендует всем Гостям отеля в случае необходимости хранения особо ценных вещей и крупных сумм наличных денег пользоваться сейфом, установленным в Службе приема и размещения (сдать ценности на хранение сотрудникам Службы).
9. **Соблюдение Правил пожарной безопасности.** Все Гости обязаны строго соблюдать Правила пожарной безопасности, запрещается проносить в номерной фонд легковоспламеняющиеся и взрывчатые материалы, химические, радиоактивные, едкие и/или ядовитые вещества, пользоваться электронагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера (подробно см. Правила пожарной безопасности для проживающих в гостинице «Медая»).
10. **Компенсация материального ущерба.** Какие-либо изменения интерьеров в номерах и холлах гостиницы не допустимы. Гости обязаны бережно относиться к гостиничному имуществу и при его повреждении или утрате по вине Гостя, — возместить его денежный эквивалент на основании Акта

об ущербе, составленного администрацией. Во избежание причинения ущерба по неосторожности, администрация отеля убедительно просит всех Гостей при выходе из номера закрыть окна, водопроводные краны и вытащить карту-ключ из картоприемника, чтобы отключить свет и электроприборы. Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем (в т.ч. в его отсутствие) в случае срабатывания в номере пожарной сигнализации, его затопления и/или других чрезвычайных ситуаций.

11. **Запрет курения.** В соответствии с законодательством РФ, курение во всех гостиницах на территории Российской Федерации полностью запрещено. Это требование законодательства распространяется на всех Гостей и посетителей отеля «Медея», а его нарушение классифицируется не только как нарушение Правил пожарной безопасности, но и как нарушение общественного порядка. В случае обнаружения факта курения в гостиничном номере администрация вправе потребовать от Гостя не только прекратить данное нарушение, но и компенсировать причиненный отелю материальный ущерб - оплатить стоимость возникающих в этой связи дополнительных работ по антитабачной обработке номера (химической чистке мебели, штор, коврового покрытия и озонирования помещения) в размере 25.000,00 (двадцать пять тысяч) рублей. Повторное нарушение расценивается администрацией отеля как грубое нарушение Правил проживания в отеле и даёт ей право отказать Гостю, нарушающему Правила, в дальнейшем проживании в отеле.
12. **Животные в отеле.** Пребывание животных в отеле не разрешается.
13. **Расчетный час.** Расчетный час в гостинице «Медея» – 12:00 московского времени. К этому часу всем выезжающим из гостиницы необходимо освободить номера и произвести окончательный расчет. О намерении продлить срок пребывания в отеле, необходимо сообщить в Службу приема и размещения заблаговременно (накануне дня выезда). Услуга «Поздний выезд» (с 12:00 до 18:00) возможна только при наличии свободных мест и за дополнительную плату (50% стоимости одних суток проживания). В случае задержки выезда Гостя из номера более получаса после расчетного часа администрация отеля вправе потребовать от Гостя оплатить услугу «Поздний выезд» в полном объеме.
14. **Медицинская помощь.** Отель по просьбе Гостя и без дополнительной оплаты предоставляет услуги по пользованию аптечкой первой медицинской помощи (перевязочный материал, термометр и тонометр) и вызову скорой помощи в экстренных случаях. При выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на такое заболевание Гость обязан немедленно освободить номер в отеле (в соответствии со ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»). В отсутствие Гостя по месту проживания в отеле более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация вправе создать комиссию и составить опись имущества, находящегося в номере и передать их на хранение в Службу приема и размещения.
15. **Книга жалоб и предложений.** Администрация отеля будет благодарна за любые предложения по улучшению качества обслуживания и предоставляемых отелем гостиничных услуг. Книга жалоб и предложений находится у дежурного администратора на Стойке Службы приема и размещения. Все сотрудники отеля «Медея» обязаны с участием относиться ко всем просьбам, пожеланиям и жалобам Гостей и предпринимать все разумные меры для их своевременного урегулирования на месте к удовлетворению Гостей. В случае возникновения претензии, которая по тем или иным причинам не была удовлетворена сотрудниками отеля, Гости должны оформить ее письменно - сделать соответствующую запись в Книге жалоб и предложений, сформулировав свои требования. Администрация отеля ответит на претензию в 10-дневный срок.

Желаем вам приятного пребывания в отеле «Медея»