



«Утверждаю»
Генеральный директор ООО «Медея»



Муртазина Т.Е.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ОТЕЛЕМ «МЕДЕЯ»

(Приложение № 4 к Приказу № 2 «11» января 2026 года)

1. Общие положения

1.1. Отель / Гостиница «Медея» (Исполнитель) обязуется предоставлять Гостям (Потребителям) размещение и иные обязательные и дополнительные гостиничные услуги в соответствии с условиями Договора на оказание гостиничных услуг, Федеральным законом РФ «О защите прав потребителей» (в редакции от 28.12.2025), Федеральным законом от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» (в редакции Федерального закона от 30 ноября 2024 года № 436-ФЗ «О внесении изменений в Федеральный закон „Об основах туристской деятельности в Российской Федерации“), Правилами предоставления гостиничных услуг, утвержденных Постановлением Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025. При этом состав иных обязательных услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1951 от 27.12.2024 "Об утверждении Положения о классификации гостиниц" в зависимости от типа и категории гостиницы.

1.2. Под понятиями «Гость отеля» / «Гость» следует понимать физическое лицо, заключившее в письменной форме Договор на оказание гостиничных услуг (т.е. подписавшее Регистрационную карту Гостя), находящееся в отеле «Медея» и пользующееся услугами временного проживания.

1.3. Под понятиями «Исполнитель» / «Отель или Гостиница «Медея» следует понимать Общество с ограниченной ответственностью (ООО) «Медея» (ОГРН 1047796941081, ИНН 7710566509, Код по ОКВЭД: 55.10 (деятельность гостиниц), адрес местонахождения (юридический и фактический): 115184, Москва, муниципальный округ Замоскворечье, пер. Пятницкий, дом 4, стр. 1, контактный телефон: +7 495 232-4898, адрес электронной почты: reservation@hotel-medea.ru). ООО "Медея" - микро-предприятие, применяющее упрощенную систему налогообложения (УСН), номер регистрации в Едином реестре субъектов малого и среднего предпринимательства - ЮЭ 9965-20-7686949. С 01 января 2026 года является плательщиком НДС в размере 5% в соответствии с п. 8 ст. 164 НК РФ.

1.4. Согласно ст. 426 Гражданского Кодекса РФ (ГК РФ), Договор на оказание гостиничных услуг одновременно является публичным договором и договором присоединения; и в соответствии с п. 1 ст. 432 ГК РФ, такой договор считается заключенным, если между Исполнителем и Потребителем (Сторонами) в письменной форме достигнуто соглашение по всем существенным условиям договора, к которым относятся:

- Предмет договора,
- Условия, которые названы в законе или иных правовых актах как существенные или необходимые для договоров данного вида, а также
- Все те условия, относительно которых по заявлению одной из сторон должно быть достигнуто соглашение.

В качестве предмета договора на оказание гостиничных услуг выступает гостиничный номер определенной категории, который отель «Медея» обязуется предоставить в распоряжение Гостя в конкретные сроки, а также предоставление Гостю основных и дополнительных услуг, а Гость обязуется

оплатить гостиничный номер и услуги в соответствии с действующими в отеле «Медее» тарифами и прейскурантами и утвержденным порядком оплаты услуг. К основным услугам относятся предоставление номера выбранной категории, уборка номера, смена белья и полотенец, предоставление махрового халата и тапочек, побудка и/или вызов такси к определенному времени, пользование электронным сейфом, установленным в номере, хранение вещей в камере хранения в Службе приема и размещения, оказание услуг связи, в т.ч. предоставление доступа в скоростной безлимитный Интернет, и некоторые другие (полный перечень в п. 5.2. Настоящих Правил). К дополнительным услугам относятся услуги, не входящие в цену номера: услуги питания, в т.ч. расширенный континентальный завтрак, пользование мини-баром в номере или баром-витриной на Ресепшн, стирка личного белья, услуги междугородней или международной связи и некоторые другие (полный перечень в п. 5.3.)

2. Информация об основных гостиничных услугах, предоставляемых отелем «Медее».

2.1. Режим работы отеля «Медее»: круглосуточно. Служба приема и размещения (СПиР) отеля «Медее» обеспечивает круглосуточное обслуживание проживающих, прибывающих и уходящих гостей. Сотрудники Службы говорят на русском и английском языках.

2.2. Категория отеля «Медее». Гостиницы классифицируются по разным критериям: по вместимости, назначению, расположению, уровню комфорта («звёздности») и набору услуг, форме собственности и т.п. С 2022 года в РФ действует обязательная система классификации всех гостиниц, которая закреплена на законодательном уровне, и проходит в 2 этапа: 1 – самооценка, 2 – экспертная оценка (документарная и выездная) средства размещения, - все гостиницы обязаны иметь действующую запись о внесении объекта в Единый реестр объектов классификации в сфере туристской индустрии (без этого статуса предоставлять гостиничные услуги в РФ запрещено). Отелю «Медее» присвоена категория 3*** («три звезды») и в установленном законом порядке он проходит процедуру самооценки и экспертной оценки (каждые 3 года). Отель «Медее» внесён в Единый реестр объектов классификации в сфере туристской индустрии под записью № С772024014730.

Отель «Медее» - это городской отель с высоким уровнем сервиса, уютным и комфортным номерным фондом, оборудованным по последним требованиям и стандартам индустрии гостеприимства. Его также отличает исключительно удобное месторасположение в самом центре Москвы, рядом со станцией метро «Новокузнецкая» (менее 100 м), в пешей доступности от Красной площади и Кремля.

Отель «Медее» является мини-отелем (до 50 номеров), а по своему функциональному назначению он может быть отнесен к категории бизнес-отелей или к гостиницам делового назначения. Его также можно считать исключительно удобным для семей, путешествующих с детьми: здесь дети могут свободно разместиться в одном номере категории «Джуниор сюит» с родителями - на раскладном диване в гостиной. Если же дополнительное спальное место все-таки необходимо, то детская кроватка для малыша или раскладная кровать для подростка / взрослого могут быть предоставлены без дополнительной оплаты.

По форме собственности отель «Медее» является частным предприятием.

2.3. Время заселения в отель и «Ранний заезд». Время заселения в отель – **14:00 московского времени**. Заселение в отель до 14:00 - «Ранний заезд» (с 0:00 до 14:00) - услуга платная, ее стоимость составляет 50 % от стоимости суток проживания в номере выбранной категории по действующему тарифу. Гарантированная услуга «Ранний заезд» возможна по предварительному бронированию. При отсутствии предварительного бронирования, - только при условии наличия свободных номеров, готовых к проживанию.

2.4. Техническое оснащение здания. Энерго- и холодное водоснабжение отеля «Медее» осуществляется от городских магистралей. Энергоснабжение здания соответствует II (второй) категории надёжности. Подаваемая в отель из централизованной городской системы холодного водоснабжения вода соответствует требованиям СанПиН 2.1.4.1074-01 «Питьевая вода. Гигиенические требования к качеству воды централизованных систем питьевого водоснабжения. Контроль качества». Кроме того, на

всех жилых этажах установлены кулеры для воды – проточные (пурифайеры) или со сменными бутылками. Имеется Индивидуальный тепловой пункт (ИТП) и резервная система горячего водоснабжения. В ходе капитального ремонта, осуществленного в 2019 г., в здании были смонтированы новые инженерные коммуникации – осуществлены электромонтажные работы с полной заменой кабельной сети и установкой нового электрооборудования (с применением энергосберегающих технологий), смонтированы новые системы холодного и горячего водоснабжения, канализации, приточно-вытяжной вентиляции, центрального кондиционирования (с системой климат-контроля с индивидуальным управлением в номерах), новые слаботочные системы – система контроля доступа в номера и служебные помещения, видеонаблюдения в общественных зонах, системы пожарной сигнализации и оповещения о пожаре, водяного (спринклерного) пожаротушения. В здании имеется пассажирский лифт марки OTIS грузоподъемностью до 320 кг (4 пассажира).

2.5. Соответствие услуг отеля требованиям законодательства. Услуги по размещению, предоставляемые отелем «Медая», полностью соответствуют требованиям российского законодательства, включая требования пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим и противоэпидемиологическим требованиям, требованиям охраны здоровья граждан, охраны окружающей среды при оказании услуг, а также требованиям в сфере обработки и защиты персональных данных.

2.6. Наличие сервиса для инвалидов. Сервис для инвалидов в отеле «Медая» не предусмотрен.

2.7. Подъезды к гостинице и наличие парковки. Отель «Медая» расположен в пешеходной зоне «Замоскворечье» (ул. Пятницкая и Пятницкий переулок). Подъезд на автотранспорте непосредственно к зданию отеля невозможен. Минимальное удаление мест для остановки автотранспорта для посадки / высадки пассажиров – 50 м от входа в здание. Собственной парковки и прилегающей территории у отеля нет. В непосредственной близости (менее 100 м) имеется круглосуточная общественная платная подземная парковка в ТЦ «Аркадия» на 220 мест. Стоимость услуг парковки определяет ее собственник.

2.8. Категории и оснащение номеров. Отель «Медая» предлагает к услугам своих Гостей 29 номеров, которые расположены на 2 - 4 (мансардном) этажах. Из них 7 номеров – двухкомнатные «высшей» категории - номера «Джуниор сьют» (полулюкс), состоящие из гостиной, изолированной спальни и ванной комнаты (общей площадью от 27 до 38 кв. м.), в которых (без дополнительной кровати) может свободно проживать 3-4 человека (двое могут спать на кровати в спальне, и двое - на раскладном диване в гостиной). Остальные 22 номера – однокомнатные номера «первой» категории для одностороннего и двухместного размещения проживающих.

Для безопасности и удобства гостей все номера оборудованы по последним международным стандартам индустрии гостеприимства, оснащены и укомплектованы:

- ортопедическими матрасами (с наматрасниками), комплектами постельных принадлежностей (из расчета 1 одеяло на человека и 2 подушки на кровать в номерах «первой» категории и 4 подушки на кровать в номерах «высшей» категории). Одеяла и подушки в гостинице – с наполнителем из полиэфирного микро-волокна (искусственный «лебяжий пух»), - не являются источником аллергии (т.к. не являются средой для размножения микроорганизмов); постельным бельем и полотенцами из 100% хлопка;
- комплектами текстиля – светонепроницаемыми шторами-блэкаут и тюлем на окнах, саше на кроватях (узкие покрывала – полосы ткани, которые прикрывают изножье кровати);
- электронной системой контроля доступа (электронными программируемыми замками);
- автоматической системой водяного (спринклерного) пожаротушения;
- индивидуальными электронными цифровыми сейфами;
- LCD телевизорами (с экраном 32”), цифровым эфирным и спутниковым телевидением (программы на русском и иностранных языках);
- системой климат-контроля с индивидуальным управлением центрального кондиционирования;
- системой энергосбережения;
- телефоном с прямым городским выходом;
- скоростным беспроводным (Wi Fi) выходом в Интернет;
- безалкогольным мини-баром;

- чайной станцией и набором посуды, необходимым набором продуктов для приготовления чая/кофе в номере;
- часть номеров оборудована мебелью из массива дерева с элементами ручного декора, другая часть – дизайнерской мебелью, изготовленной по индивидуальному заказу (в каждом номере есть письменный рабочий стол со стулом и настольной лампой, шкаф для одежды с комплектом вешалок; в двухместных номерах имеются полукресла с журнальным (кофейным) столиком, в двухкомнатных номерах – раскладной диван в гостиной, что позволяет оборудовать дополнительные спальные места);
- подставкой под чемодан;
- ванные комнаты (совмещенные санузлы) имеют просторные душевые кабины, оснащены современными сантехническими приборами, гигиеническими душами, большими зеркалами с подсветкой, увеличительными зеркалами для бритья / макияжа, фенами и укомплектованы необходимыми туалетными принадлежностями одноразового использования, а также махровыми халатами и тапочками, табуретом для ванной комнаты;
- ковровым напольным покрытием (ковролин).

2.9. Уборка номеров (включая заправку кроватей) и смена полотенец производится ежедневно (1 раз в день в период с 9:00 до 15:00, вечерняя подготовка номера ко сну не предусмотрена); смена постельного белья (при длительном проживании) – один раз в три дня. Гостю предоставляется один комплект: махровый халат и одноразовые тапочки (смена при длительном проживании – по запросу, но не реже 1 раза в неделю). Более частая смена белья или экстренная необходимость сменить постельное белье и полотенца – услуга платная, стоимость 500 руб./комплект; дополнительная смена махрового халата – 350 руб./халат;

2.10. Запрет курения. В соответствии с пп. 5 и 6 ч. 1 ст. 12 Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", курение во всех гостиницах на территории Российской Федерации полностью запрещено. КоАП РФ классифицирует нарушение этого запрета гражданами как нарушение Правил пожарной безопасности (ст. 20.4.), так и как нарушение общественного порядка (ст. 6.24). Нарушение данной нормы российского законодательства расценивается администрацией отеля «Медее» как грубое нарушение Правил проживания в отеле и предоставляет ей право в случае курения в гостиничном номере составить акт и потребовать от Гостя компенсировать ущерб, нанесенный гостинице - оплатить стоимость работ по антитабачной обработке (химической чистке мебели, штор, коврового покрытия и озонирования помещения) в размере 25.000,00 (двадцать пять тысяч) рублей. При повторном нарушении - отказать гостю, нарушающему Правила, в дальнейшем проживании в отеле. Отель «Медее» расположен в пешеходной зоне, перед отелем обустроен небольшой сквер с лавочками, где могут расположиться курящие Гости.

2.11. Дополнительные гости в номере. Двухкомнатные номера отеля «Медее» позволяют организовать проживание до 4 человек в одном номере, если они готовы спать попарно (двое – на кровати в спальне, и двое – на раскладном диване в гостиной), в некоторых категориях двухместных номеров также могут быть установлены дополнительные раскладные кровати (предоставляются по запросу бесплатно). Все дополнительные гости в номере размещаются на платной основе, в соответствии с действующим прейскурантом. Все гости, находящиеся в номерном фонде после 23:00 должны быть зарегистрированы и оформлены как дополнительные гости в номере. Самовольное размещение для проживания в номерах лиц, не указанных в Регистрационной карте Гостя, категорически запрещается и является грубым нарушением Правил проживания.

2.12. Возрастные требования и Согласие родителей (опекунов) на проживание несовершеннолетних. Отель «Медее» осуществляет регистрацию и поселение гостей старше 18 лет. Дети младше 14 лет могут заселиться в гостиницу исключительно в сопровождении взрослого (отсутствие сопровождающего на момент заселения – основание для отказа в заселении несовершеннолетнего). Таким сопровождающим может быть родитель, усыновитель, опекун или иное лицо, наделенное соответствующими полномочиями. При заселении ребенка с одним из родителей достаточно паспорта родителя и свидетельства о рождении ребенка. При заселении в отель детей младше 14 лет в

сопровождении иных (третьих) лиц (бабушки, дедушки, тренеры, учителя и т.п.), кроме свидетельства о рождении требуется согласие обоих (при наличии) родителей (или опекунов) на поездку и заселение. Гостиницы в РФ вправе заселять несовершеннолетних подростков от 14 лет до 18 лет без родителей и сопровождающих, если соблюдаются два условия: у подростка есть российский паспорт и письменное согласие родителей (опекунов). Исключение из общего правила — эмансипированные подростки (если несовершеннолетний в возрасте от 16 лет по решению органа опеки или суда признан полностью дееспособным в связи со вступлением в брак или работой по трудовому договору, он вправе заселяться самостоятельно как взрослый. В этом случае основанием служит соответствующее решение, которое подросток предъявляет вместе с паспортом).

Согласие родителей (опекунов) — документ, составленный в простой письменной форме, в котором родители подтверждают, что не возражают против самостоятельного проживания ребенка в конкретном месте и в конкретные сроки. Закон не устанавливает единого бланка для согласия — форма документа может различаться, но в нём обязательно должны быть указаны:

- ФИО и дата рождения несовершеннолетнего;
- ФИО и родителей, дающих согласие;
- Место проживания несовершеннолетнего — название гостиницы, город, адрес;
- Сроки проживания — точные даты заезда и выезда;
- Данные сопровождающего лица, если ребенок едет с сопровождающим его взрослым.

2.13. Дети в номере с родителями. Дети до 6 лет размещаются в номере с родителями бесплатно (детская кроватка предоставляется бесплатно). Дети от 6 до 14 лет размещаются на платной основе, в соответствии с действующим прейскурантом.

2.14. Животные в отеле. Пребывание животных в отеле не разрешается.

2.15. Хранение ценностей. Во всех номерах отеля «Медее» установлены индивидуальные цифровые электронные сейфы, которыми бесплатно могут воспользоваться гости, проживающие в отеле. Администрация отеля не несет ответственности за деньги и материальные ценности (документы, наличные деньги, телефоны, айфоны, смартфоны, ноутбуки), оставленные в номере. Все ценные вещи и крупные суммы наличных денег могут быть сданы на хранение в сейф, установленный в Службе приема и размещения.

3. Бронирование номеров.

3.1. Политика отеля в отношении бронирований – прямые бронирования. Отель «Медее» поощряет своихGuestов бронировать номера через Отдел бронирования и собственный сайт, расположенный в Интернете по адресу www.medea-hotel.ru, т.е. совершать прямые бронирования, гарантируя им лучшую цену. Плата непосредственно за бронирование номеров в отеле не взимается, зато предоставляются скидки от официально опубликованных тарифов на весь период проживания:

- В размере 10% за бронирование без предоплаты
- В размере 15% за бронирование с предоплатой (не подходит для тех, кто приехал в Москву в командировку, т.к. денежные средства поступают не в ООО «Медее», а в TravelLine (ООО «Комфорт Букинг») и гостиница не сможет предоставить документы для финансовой отчетности).

3.2. Оформление прямых бронирований – заключение договоров на бронирование. Договор на бронирование номера, который закрепляет условия будущего проживания, заключается путем принятия отелем заявки на бронирование посредством телефонной, факсимильной, электронной, интернет и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от конкретного Гостя /Клиента (под понятием Клиент следует понимать представителей юридического лица, которому гостиница может предоставлять гостиничные услуги на договорной основе) и отправкой в адрес Гостя/Клиента письменного Подтверждения бронирования с указанием присвоенного брони номера ее реквизитов (ФИО Гостя, даты заезда/выезда, категории номера, стоимости проживания, способа оплаты и иных существенных условий для последующего заключения в письменной форме договора на оказание гостиничных услуг). На сайте отеля установлен модуль онлайн-бронирования от компании TravelLine и интернет-эквайринг, позволяющий расплатиться картой прямо на сайте. Письменные подтверждения

бронирований, произведённых через сайт отеля, автоматически формируются на платформе Travelline. После подтверждения брони (как с внесением предоплаты, так и без) отель не вправе в одностороннем порядке её изменить или аннулировать.

3.3. Бронирования через ОТА (онлайн сервисы по бронированию гостиниц). Отель на основании договоров продвигает свои услуги не только через собственный сайт, но и через онлайн-турагентства или агрегаторов бронирования (Online Travel Agency – ОТА), которые выступают посредниками между отелем и Гостем: на их площадках туристы ищут и бронируют номера. Отель «Медее» сотрудничает с большинством наиболее широко распространенных в России онлайн сервисов по бронированию гостиниц: «Яндекс Путешествия», «Островок», «101 hotel», «Otello», «OneTwoTrip», «Tutu.ru», «Ozon» и др. (список ОТА может меняться). Отель несёт ответственность за все бронирования, подтверждённые через эти сервисы, но не несёт ответственность за фотографии и информацию (в т.ч. описание средства размещения, номерного фонда, предоставляемых платных и бесплатных услугах и т.п.), размещенные на сайтах ОТА, и их тарифную политику.

3.4. Бронирование по корпоративным договорам и договорам реализации гостиничных услуг. Гостиница «Медее» заключает корпоративные договоры на предоставление гостиничных услуг сотрудникам и представителям компаний, с которыми имеет договорные отношения, а также договоры с компаниями-посредниками на реализацию гостиничных услуг. Заявки на бронирование по таким договорам должны быть составлены на фирменных бланках организаций и заверены подписью ответственного лица.

3.5. Порядок изменения и отмены бронирований. Об изменении или отмене бронирования Гости обязаны известить отель (письменно - по электронной почте или по факсу, через модули управления бронированием, установленные как на сайте отеля, так и на сайте ОТА, в крайнем случае устно – по телефону) не позднее, чем до 00 часов дня заезда. В случае такого, своевременного, уведомления никакие штрафные санкции в отношении аннулированных бронирований не применяются, а все суммы, внесенные в качестве предоплаты за проживание (если вносились), - полностью возвращаются в кратчайшие сроки. При отсутствии информации об отмене или изменении бронирования, отель сохраняет номер за Гостем до расчётного часа дня (12:00 московского времени), следующего за днём запланированного заезда. Опоздание Гостя или его “неявка” в течение 24 часов с установленного времени заезда налагает на него обязательство оплатить стоимость проживания за одни сутки в номере забронированной категории (за фактический простой номера), при этом бронирования на последующие дни будут аннулированы.

4. Порядок заселения в отель, оформления проживания и оплаты услуг.

4.1. Документы, предъявляемые при заселении в отель.

4.1.1. Заселение в отель производится при условии предъявления оригинала документа, удостоверяющего личность (ДУЛ) Гостя. Таким документом может быть:

- Паспорт гражданина РФ
- Заграничный паспорт гражданина РФ;
- Удостоверение личности, выданное на время оформления паспорта;
- Удостоверение личности военнослужащего;
- Водительские права (только для граждан РФ и только, если нет других ДУЛ)
- Свидетельство о рождении - для несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста;
- Паспорт страны / Временное удостоверение / Разрешение на временное проживание (РВП) или Вид на жительство (ВНЖ) — для иностранцев и лиц без гражданства. Иностранные Гости, помимо национального паспорта, обязаны иметь открытые визы на весь срок пребывания в отеле, которые необходимо оформить перед поездкой в российском посольстве или консульстве. Гостиница предоставляет платную услугу по визовой онлайн поддержке через сайт гостиницы:

www.medeia-hotel.ru

4.1.2. Гостиница «Медее» не подключена к Единой Биометрической Системе (ЕБС) и не имеет технической базы (терминалы, сканеры, соответствующее ПО и т.п.) для считывания биометрических

данных, поэтому заселение Гостей по биометрии невозможно, это же касается и заселения по цифровому ID.

4.1.3. Заселение в отель по водительскому удостоверению требует проверки его подлинности через сайт ГИБДД или портал Госуслуг, - отель должен сверить данные прав с базами МВД и Госавтоинспекции в режиме реального времени. Отель не несёт ответственности за технические сбои в работе сайта ГИБДД, - процедура может занять значительное время.

4.2. Порядок оформления Регистрационной карты Гостя (Договора на предоставление гостиничных услуг).

4.2.1 При заселении в отель персональные данные Гостя должны быть внесены в Регистрационную карту. Для ускорения процесса её оформления администратор Службы приема и размещения может попросить разрешения Гостя сделать копию документа, удостоверяющего личность, а Гость вправе отказать, - в этом случае процесс оформления займёт чуть больше времени.

4.2.2. Регистрационная карта содержит основные существенные условия Договора на оказание гостиничных услуг отелем «Медея», а именно:

- Наименование отеля, почтовый адрес и ИНН Исполнителя (место оказания услуг)
- ФИО Гостя
- Номер бронирования / договора (№ счета Гостя в отеле)
- Сведения о предоставляемом номере – его порядковый номер в отеле, категория и стоимость за сутки проживания
- Информацию о предоставляемом питании, включенном в стоимость проживания (если номер бронируется с завтраком)
- Дату заезда / выезда, расчетный час и общую стоимость;
- Форму оплаты

4.2.3. Поставив свою подпись в Регистрационной карте, каждый Гость тем самым подтверждает, что он принял и присоединился к условиям публичного договора на оказание гостиничных услуг, предоставляемых отелем «Медея» (подписал договор на предоставление гостиничных услуг), согласен с существенными условиями данного договора, а, кроме того, - обязуется выполнять Правила пожарной безопасности и Правила пребывания в гостинице «Медея» (имеются на стенде Уголок потребителя, в паке на Ресепшн и в Информационной папке Гостя в каждом номере) и дает свое согласие на обработку своих персональных данных в целях информационно-справочного обслуживания, предоставления услуг по проживанию в отеле (в т.ч. передачу персональных данных в УФМС РФ).

4.3. Порядок оплаты услуг проживания. При заселении в отель без предварительно оплаченного или по частично оплаченному бронированию плата за проживание взимается авансом, за весь период проживания (при длительном проживании – на еженедельной основе) за вычетом уже внесенных сумм. Оплата производится в Службе приема и размещения наличными рублями, кредитными или дебетовыми картами платежных систем Visa, MasterCard и МИР. Кредитные карты других платежных систем и дорожные чеки (в качестве средства оплаты) не принимаются.

4.4. Порядок оплаты дополнительных услуг. Оплата дополнительных платных услуг, которые будут оказаны Гостю за время его проживания в отеле (см. п. 5.4.) производится по мере его выезда; депозиты не взимаются, кроме услуг телефонной связи, - за подключение прямой междугородней / международной телефонной линии в номере взимается депозит в размере 3 000,00 (три тысячи) рублей.

4.5. Порядок выдачи ключей от номера. Все номера гостиницы оснащены программируемыми электронными замками. Электронный ключ от номера выдается только после 100%-ной оплаты номера и оформления Регистрационной карты Гостя. Ключ действителен до 12:00 дня выезда из отеля (до истечения срока оплаченного проживания). В случае утраты / утери электронного ключа от номера, Гостю надлежит незамедлительно обратиться в Службу приема и размещения, - сотрудники Службы перепрограммируют замок в номере и бесплатно выдадут новую карту-ключ.

4.6. Выезд из отеля – расчетный час. Расчетный час в отеле – 12:00 московского времени. Администрация обеспечивает возможность проживанияGuestов в отеле только в оплаченный период времени. К расчетному часу в день выезда все выезжающие из отеля в этот день Гости должны освободить занимаемые номера и произвести окончательный расчет за все дополнительные платные услуги, оказанные гостиницей.

4.7. Поздний выезд из отеля. Выезд из отеля после 12:00 - «Поздний выезд» - услуга платная; предоставляется только при наличии в гостинице свободных номеров и за дополнительную плату; возможна по предварительному бронированию. При выезде в период с 12:00 до 24:00 стоимость услуги «Поздний выезд» составляет 50 % от стоимости одних суток проживания в номере выбранной категории по действующему тарифу. В случае задержки выезда Гостя более 30 минут после расчетного часа администрация отеля вправе потребовать от Гостя оплатить услугу «Поздний выезд» в полном объеме.

4.8. Досрочный выезд из отеля. Администрация будет признательна Гостям, планирующим досрочный выезд из отеля, если они сообщат об этом накануне дня выезда. К Гостям, покидающим отель досрочно до расчетного часа (12:00 московского времени) дня их фактического выезда (т.е. в оплаченный период времени), никакие штрафные санкции не применяются, а внесённая за проживание предоплата – полностью возвращается (технически возврат происходит тем же способом, которым была совершена оплата).

4.9. Порядок регистрацииGuestов в отеле «Медея» (по месту пребывания).

4.9.1. РегистрацияGuestов, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 года 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ».

4.9.2. РегистрацияGuestов, являющихся гражданами иностранных государств, и лиц без гражданства осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года № 9 «О порядке миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ».

4.9.3. РегистрацияGuestов осуществляется в онлайн режиме через портал Госуслуги на основании Соглашения об информационном взаимодействии между ГУ МВД РФ по г. Москве и ООО «Медея» (гостиница «Медея»); электронные уведомления передаются в территориальный орган МВД по защищённым каналам связи. Плата за регистрациюGuestов не взимается.

5. Стоимость проживания и услуг, предоставляемых отелем «Медея».

5.1. Тарифы на проживание. В соответствии с п. 23 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, отель самостоятельно устанавливает цены на свои услуги и вправе изменять их по своему усмотрению в одностороннем порядке (за исключением уже подтвержденных бронирований).

5.1.1. **Способ расчёта стоимости проживания.** В гостинице «Медея» установлена посуточная оплата проживания, почасовая оплата не применяется. При проживании в отеле менее суток, оплата взимается за полные сутки независимо от фактического времени выезда. Предельный срок проживания в гостинице «Медея» не установлен. Все тарифы отеля установлены за сутки проживания при одноместном размещении, за исключением номеров категории «Джуниор сьют» (полулюкс), - тарифы на номера этой категории установлены с учетом возможности двухместного размещения без дополнительной оплаты.

5.1.2. **Опубликованные тарифы.** Опубликованные тарифы гостиницы «Медея» утверждаются приказами генерального директора. Продажи на следующий календарный год открываются не позднее 01 ноября ежегодно. Ознакомиться с действующими тарифами и специальными предложениями можно на стойке Службы приема и размещения гостей или на сайте гостиницы по адресу в Интернете:

www.medeia-hotel.ru. Тарифы гостиницы «Медее» включают НДС в размере 5%, НЕ включают завтрак. Стоимость проживания в отеле зависит, в первую очередь, от категории выбранного номера и количества Гостей в номере.

5.1.3. Специальные предложения для Гостей. В отеле разработана и действует на постоянной основе Программа лояльности Гостей, предусматривающая скидки и бонусы, как для Постоянных (более 5 визитов) и VIP-гостей (более 20 визитов), так и для тех Гостей, кто планирует свой визит в отель «Медее» впервые, - при бронировании номеров любой категории через сайт отеля без предоплаты предоставляется скидка в размере 10% от стоимости номера, а при внесении предоплаты хотя бы за 1 сутки проживания скидка составит уже 15%. Кроме того, оформив бронирование без предоплаты по телефону или электронной почте непосредственно в Отделе бронирования отеля, Гости могут воспользоваться следующими предложениями:

- **Предложение «Длительное пребывание»** - при бронировании однокомнатного номера на срок свыше 10 суток предоставляется скидка 15%;
- **Предложение «Длительное пребывание в номере категории «Джунитор Сьюит»** – при бронировании двухкомнатного номера на срок свыше 5 суток предоставляется скидка 15%;
- **Предложение «В Москве как дома»** при бронировании номера любой категории на срок свыше 20 суток предоставляется скидка 20%; при бронировании номера на срок свыше 30 суток – скидка 25 %;
- **Предложение «В Москву на праздники»:** действует в дни общегосударственных праздников и примыкающие к ним выходные дни:
 - **для пар без детей** - дополнительный (второй) гость в номере – бесплатно
 - **для пар с детьми** – дети любого возраста в номере с родителями – бесплатно

5.1.4. Согласованные B2B тарифы для партнёров (корпоративные, агентские договоры и договоры на реализацию услуг и т.п.). Для компаний, с которыми подписаны корпоративные договоры на предоставление гостиничных услуг их сотрудникам, агентские договоры на бронирование номеров отеля, включая, но не ограничиваясь онлайн-системами бронирования гостиниц (OTA), или договоры на реализацию гостиничных услуг с целью их дальнейшей перепродажи индивидуальным туристам, отель разрабатывает специальные (согласованные) тарифы и расширяет перечень способов оплаты. По таким договорам возможна как оплата наличными или кредитными картами при заселении, так и безналичная оплата, включая постоплату. Гостиница предоставляет все необходимые закрывающие документы (счета, акты) для бухгалтерской отчетности. Цены на гостиничные услуги, загружаемые отелем через личный кабинет в Экстранет (и/или предоставляемая в иные каналы продаж), включают все налоги и сборы, в том числе и вознаграждение агентов.

5.2. В стоимость проживания в номере любой категории в отеле «Медее» включено:

- помощь в подносе багажа от входа в отель до номера и обратно (предоставляется по просьбе Гостя);
- пользование машинкой для чистки обуви (расположена во входной зоне);
- безлимитный беспроводной доступ в скоростной Интернет на всей территории отеля;
- услуги внутригородской (по г. Москве) телефонной связи;
- пакетированные чай /кофе/сахар в номере (комплект посуды и столовых приборов);
- пребывание детей до 6 лет в номере с родителями;
- туалетные принадлежности одноразового использования (гель, мыло, шампунь, кондиционер для волос, шапочка для душа, расческа, набор для чистки зубов); предоставление одноразовых наборов для бритья – по запросу;
- махровый халат и одноразовые тапочки (замена при длительном проживании – по запросу, но не реже 1 раза в неделю);
- детские махровые халаты (по запросу);
- набор для чистки одежды и обуви – (щетка для одежды и губка для обуви), швейный набор;
- детская кроватка или дополнительная раскладная кровать (предоставляются по предварительному запросу при бронировании, могут быть установлены только в номерах определённых категорий);
- пользование утюгом и гладильной доской (в номере – по запросу);
- пользование цифровым электронным сейфом, установленным в номере;
- пользование феном;
- дополнительные подушки, одеяла, вешалки для одежды – по запросу
- пользование сейфом, установленным в Службе приема и размещения,

- пользование камерой хранения - для тех, кто покидает Москву позже расчетного времени;
- отправка и получение факсов (до 10 стр.), сканирование и ксерокопирование документов (до 10 стр.), доставка в номер корреспонденции (по ее получении);
- пользование аптечкой первой медицинской помощи (перевязочный материал, термометр и тонометр), вызов скорой помощи в экстренных случаях;
- побудка к определенному времени;
- бумага и карандаш;
- цветные карандаши (фломастеры) и раскраски для маленьких гостей;
- пользование гостиничным зонтом в непогоду.

5.3. Гостиница «Медая» оказывает дополнительные платные услуги:

- завтрак "Расширенный континентальный" (подробно см. п. 6.2. настоящих Правил)
- пользование безалкогольным мини-баром, установленным в номере, или витриной с розничной продукцией (безалкогольные напитки с снеки), установленной на Ресепшн, - в соответствии с действующим прейскурантом;
- услуги по доставке в номер еды и напитков – обслуживание в номерах или рум-сервис (подробно см. п. 6.3. настоящих Правил);
- услуги междугородней и международной телефонной связи – в соответствии с прейскурантом провайдера услуг связи (можно ознакомиться на стойке Службы приема и размещения), - линия в номере подключается при условии внесения возвращаемого депозита в размере 3.000,00 (три тысячи) рублей и последующей оплаты услуг связи;
- услуги прачечной, химчистки, мелкий ремонт и глажение одежды – в соответствии с действующим прейскурантом;
- дополнительная смена белья (чаще, чем 1 раз в 3 дня при длительном проживании) – 500 руб./комплект; дополнительная смена махрового халата – 350 руб./халат;
- визовая он-лайн поддержка (через сайт гостиницы) – 600 руб./ 1 чел. (1 ваучер)

Информация о действующих ценах на продукцию мини-баров и розничную продукцию, реализуемую через витрину, установленную в СПиР, услуги прачечной-химчистки, мелкий ремонт одежды находится на Ресепшн и во всех гостевых номерах.

5.4. Заказ такси и иные туристские услуги (экскурсионные и по организации досуга). Сотрудники Службы приема всегда без какой-либо комиссии с готовностью помогут заказать такси (в т. ч. с включением стоимости поездки в общий счет за проживание) или услугу «Водитель с машиной» с почасовой оплатой; приобрести билеты в московские театры и концертные залы, забронировать столик в любом из московских ресторанов и ночных клубов, организовать любые экскурсии (в т. ч. индивидуальные) и посещение московских музеев.

6. Услуги общественного питания в отеле «Медая»

6.1. Информация для Гостей отеля. Отель «Медая» предоставляет только услуги по размещению, - находящиеся в здании отеля помещения ресторана / кафе сданы в аренду сторонней организации (ООО «Канти»), самостоятельно осуществляющей в них деятельность по организации общественного питания под торговым наименованием «Старик Хинкалыч».

6.2. Завтрак в отеле. Позавтракать Гости отеля могут с 7:00 до 10:00 ежедневно в зале кафе, которое расположено на 1-ом этаже гостиницы. Завтрак НЕ включен в стоимость проживания и оплачивается дополнительно. Завтрак может быть заказан как в момент бронирования номера, так и при / после заселения; как на весь период проживания, так и на один конкретный день. Гостям отеля предлагаются два вида расширенного континентального завтрака на выбор:

- «Лёгкий» - одно основное (горячее) блюдо на выбор - 400 руб./чел.
- «Сытный» - два основных блюда на выбор – 650 руб./чел.

По предварительному заказу на выбор предлагаются следующие основные блюда:

- молочная каша дня (овсяная, рисовая или пшенная)
- яичница из 2 яиц с 2 сосисками-гриль (мясными или из индейки)
- омлет-рулет из 2 яиц с курицей

- блинчики (с мясным фаршем / ветчиной и сыром / творогом / ягодами / шоколадной пастой и т.п.)
- картофельный драник (хашбраун) с мясной или куриной котлетой
- сырники (2 шт.) со сметаной
- грилата с сыром и курицей / грилата с сыром и грибами
- десерты в креманках (тирамиссу, манго-маракуйя, клубника со сливками, малина-фисташка)

Кроме основного блюда, в каждый завтрак включены и находятся в свободном доступе: хлопья / мюсли, хлеб белый, чёрный, порционные джемы и соусы в широком ассортименте, сливочное масло, йогурт натуральный, сметана, печенье, круассаны или другая выпечка дня, а также горячие и холодные напитки: чай (черный/зелёный/фруктовый/травяной), кофе зерновой из кофе-машины (эспрессо, американо, капучино), молоко, фруктовый морс (пакетированный), лимон.

Заказ на завтрак необходимо сделать накануне вечером – заполнить Бланк заказа завтрака (чистый бланк имеется в Папке Гостя) и передать его на стойку Службы приема и размещения. По просьбе Гостя стоимость завтраков может быть включена в общий счет на проживание (как с выделением, так и без выделения отдельной строкой).

6.3. Обслуживание в номерах (рум-сервис). В часы работы предприятия общественного питания (11:00 – 23:00), расположенного в здании отеля «Медая», Гости отеля через Службу приема и размещения могут сделать заказы на доставку еды в номер по меню кафе «Старик Хинкалыч», которое имеется в Информационной папке Гостя в номере. Цены на услуги по обслуживанию в номерах определены действующим меню кафе, к которым добавляется сервисный сбор в размере 25 % (двадцать пять процентов) от общей суммы чека. Еда и напитки готовятся и доставляются в номера сотрудниками кафе. Оплата услуг возможна как наличными, так и кредитными картами, - при заказе услуг необходимо проинформировать администратора СПиР о желаемом способе оплаты.

7. Ответственность отеля «Медая» (Исполнителя) и Гостей (Потребителей) за предоставление гостиничных услуг

7.1. Администрация отеля «Медая» обязана:

- Обеспечить Гостю возможность ознакомления с Правилами предоставления гостиничных услуг отелем «Медая», Правилами проживания в отеле и Правилами противопожарной безопасности, установленными в отеле «Медая», соблюдение которых обязательно с момента заселения (находятся на стенде Уголок потребителя, в папке на стойке Службы приема и размещения, а также в каждом номере в Информационной папке Гостя);
- Проинформировать Гостя о предоставляемых основных (включенных в стоимость номера), и дополнительных (платных) услугах, порядком и временем заезда и выезда, форме и порядке оплаты гостиничных услуг в соответствии с утвержденными прейскурантами;
- Обеспечить Гостям, проживающим в отеле, заявленный уровень комфорта;
- Соблюдать правила санитарии;
- Способствовать сохранности находящихся в гостевых номерах личных вещей (при условии соблюдения Гостем Правил проживания). В случае сообщения Гостя о пропаже личных вещей, принять необходимые меры по розыску пропавших вещей. В случае обнаружения в номере забытых Гостем вещей, принять все необходимые меры для возврата их владельцу;
- Обеспечивать конфиденциальность информации о Гостях отеля.

7.2. Пожелания и жалобы Гостей. Все сотрудники отеля «Медая» должны быть вежливы, приветливы и 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.

7.2.1. При обнаружении недостатков гостиничных услуг Гости вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков в согласованный срок;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

7.2.2. Все обнаруженные недостатки должны быть устранены в кратчайшие сроки с момента предъявления соответствующего требования. Гости вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если сотрудники гостиницы в разумный срок не

устранили эти недостатки. Все спорные моменты, возникающие после устранения недостатков оказываемой услуги, разрешаются путем переговоров между сотрудником (представителем администрации) отеля и Гостем.

7.2.3. В случае возникновения претензии, которая по тем или иным причинам не может быть удовлетворена сотрудниками отеля, Гости должны оформить ее письменно - сделать соответствующую запись в Книге жалоб и предложений, хранящуюся в Службе приема и размещения гостей, сформулировав свои требования. ТребованияGuestов об уменьшении цены оказанной услуги подлежат удовлетворению в течение одних суток с момента предъявления соответствующего требования, а требования о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление гостиничных услуг, - в течение 10 дней со дня предъявления такого требования.

7.2.4. В случае нарушения отелем настоящих Правил, защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей". Гость отеля (Потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

7.2.5. Администрация будет признательна всем Гостям за все замечания, пожелания и отзывы о пребывании в отеле «Медея», которые могут быть оставлены как на сайте отеля, так и на сайтах компаний-посредников, через которые было забронировано размещение.

7.3. Ответственность отеля:

- Отель «Медея» несет ответственность за вред, причиненный жизни и здоровью или материальный ущерб, причиненный имуществуGuestов вследствие недостатков предоставленных услуг, в порядке и объеме, предусмотренных законодательством РФ, за исключением случаев, когда нарушение прав Guestа произошло вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
- Ответственность ООО «Медея» при оказании гостиничных услуг застрахована (риски – недостатки гостиничных услуг и недостатки помещения).
- Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электроэнергии и водоснабжения) и компаний-провайдеров теле-коммуникационных услуг, но прилагает все усилия для скорейшего возобновления прерванных поставок.

7.4. Ответственность Guestов.

7.4.1. Гостиница при заселении в отель оставляет за собой право отказать Guestю в размещении и выдаче ключей от номера в любом из следующих случаев:

А) отказе предъявить оригинал документа, удостоверяющего личность (перечислены в п. 3.6.1.)

В) отказе внести предоплату за проживание при заселении/регистрации;

- каждый из которых классифицируется администрацией гостиницы как односторонний отказ Guestа от заключения в письменной форме договора на оказание гостиничных услуг (до начала оказания услуг), и его несогласие с условиями договора (в таких случаях Регистрационная карта Guestа не распечатывается и не подписывается сторонами). Гости несут ответственность за предоставление недействительных (поддельных) документов или сообщение о себе заведомо ложных сведений.

7.4.2. Поставив свою подпись в Регистрационной карте, Гость отеля тем самым берёт на себя обязательство выполнять Правила пожарной безопасности и Правила пребывания в отеле «Медея» (имеются на стенде Уголок потребителя; папке, хранящейся на Ресепшн, и в Информационной папке Guestа в каждом номере, и на сайте отеля по адресу в Интернете www.medeia-hotel.ru).

7.4.3. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы Гости отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации обязаны возместить причиненный ущерб (его денежный эквивалент) на основании Акта об ущербе (включая курение в номере), составленного администрацией. При отказе Guestа компенсировать причиненный отелю ущерб, администрация вправе добиваться компенсации ущерба в судебном порядке.

7.4.4. В случае грубого нарушения Правил пребывания в отеле «Медея», администрация вправе в одностороннем порядке расторгнуть договор предоставления гостиничных услуг (на основании п. 2 ст. 782 ГК РФ), ограничив доступ Guestа в номер, с возвратом суммы стоимости услуг по проживанию, внесенной авансом, за минусом стоимости фактического проживания, поскольку такое расторжение будет обусловлено противоправными деяниями, классифицируемыми как грубое нарушение Правил пребывания со стороны Guestа (потребителя) и его недобросовестным поведением.