



Утверждаю:  
Управляющий отелем «Мэргэн Батор»

Бакланова О.В. \_\_\_\_\_

**Правила предоставления гостиничных услуг  
в отеле «Мэргэн Батор»  
(в новой редакции)**

При размещении в отеле «Мэргэн Батор» Гость принимает на себя обязательства по оплате оказываемых услуг и несет ответственность за соблюдение настоящих Правил в течение всего срока проживания.

**I. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны с учетом требований, установленных действующим законодательством РФ.

1.2. Настоящими Правилами устанавливается регламент предоставления гостиничных услуг в отеле «Мэргэн Батор».

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между отелем «Мэргэн Батор» и клиентами – физическими и юридическими лицами.

1.4. В настоящих Правилах термины, определенные ниже, имеют далее по тексту значение, указанное напротив соответствующего термина.

Гостиница/Отель - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое относится к одному из видов гостиниц, предусмотренных положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации. Гостиница имеет фирменное наименование: отель «Мэргэн-Батор» и осуществляет свою деятельность по адресу: 67000, Республика Бурятия, г. Улан-Удэ, ул. Борсоева, д. 19Б.

Гостиничные услуги – это комплекс услуг по предоставлению физическим лицам (Гостям) средства размещения (номеров, мест в номерах) для временного проживания.

Цена номера (места в номере) - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену;

Гость - лицо, находящееся на территории гостиницы и пользующееся услугами гостиницы.

Бронирование – предварительный заказ услуг в гостинице.

Карта Гостя - документ, подтверждающий заключение между Гостем и организацией договора оказания услуг по проживанию в гостинице.

Расчетный час - время, установленное организацией для заезда и выезда Гостя.

Обеспечительный платеж - это денежная сумма, вносимая одной стороной в пользу другой стороны по соглашению между ними и обеспечивающая исполнение денежного обязательства, в том числе обязанности возместить убытки или уплатить неустойку в случае нарушения договора. Названным платежом может быть обеспечено обязательство, которое возникнет в будущем.

Бронирование - закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

1.5. Режим предоставления гостиничных услуг в отеле «Мэргэн Батор» - круглосуточный.

**II. Порядок бронирования номерного фонда (мест)**

2.1. Бронирование номерного фонда (мест) осуществляется по инициативе Гостя в устной или письменной форме (письмо, факс, e-mail).

2.2. При бронировании Гостю предоставляется вся интересующая его информация (название отеля, место его расположения, даты заезда и выезда, тип номера, его стоимость, стоимость дополнительных услуг, время расчетного часа), устанавливается срок предоплаты и подтверждения согласия Гостя на условия бронирования. Гость может быть предварительно ознакомлен с условиями бронирования на сайте [www.mergenbator.ru](http://www.mergenbator.ru).

2.3. Бронирование номерного фонда (мест), оплата которых будет осуществляется по безналичному расчету, а также при размещении групп, специальных заездов для проведения мероприятий (конференции, семинары и т.п.), производится только по письменной заявке, в сроки и на условиях, установленных в отеле «Мэргэн Батор».

2.4. Бронирование номера возможно по одному из двух вариантов: гарантированное и негарантированное бронирование.

Гарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя и внесением 100% предоплаты стоимости за весь период проживания в отеле или 100% предоплаты за первые сутки проживания в отеле с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания. Гость при гарантированном бронировании имеет право на первоочередное размещение.

В случае если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и письменно не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предварительная оплата за первые сутки проживания не подлежит возврату.



В случае опоздания Гостя, с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки.

Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя без предварительной оплаты за проживание. Если Гость не приезжает в предварительно оговоренное время, указанное в заявке, - бронирование аннулируется после пяти часов от согласованного времени заезда Гостя. Администрация отеля оставляет за собой право отменить негарантированное бронирование, в случае отсутствия свободного номерного фонда на день заезда, если Гость не заехал до установленного расчетного часа. Аннулирование негарантированного бронирования, поступившего в отель, осуществляет менеджер по бронированию или администратор СПиР.

2.5. Любое бронирование считается подтвержденным после получения Гостем уникального номера брони, сформированного программным обеспечением управления отелем. Менеджер по бронированию или администратор СПиР предоставляет подтверждение бронирования с уникальным номером брони по согласованному с Гостем номеру факса или электронному адресу.

2.6. Все извещения об аннулировании брони Гость отправляет в письменном виде (факс, e-mail), не позднее 24 часов до заявленного дня заезда. Сроки аннуляции групп устанавливаются согласно условиям договора.

2.7. При бронировании, размещении или свободном поселении Гость выбирает категорию номера, право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за службой приема и размещения отеля.

### **III. Оплата за предоставление гостиничных услуг**

3.1. Оплата за предоставление гостиничных и дополнительных услуг может осуществляться в рублях за наличный или безналичный расчет, а также кредитной картой на условиях предоплаты.

3.2. В случае отсутствия денежных средств в кассе или на расчетном счете отеля по подтвержденному бронированию, гостиничные услуги Гостю не предоставляются.

3.3. Информация о ценах на номерной фонд и дополнительные услуги находится на стойке ресепшн. Оплата производится в зависимости от типа номера и услуг, предоставляемых Гостю.

3.4. При оформлении проживания в отеле за наличный расчет или кредитной картой, администратор отеля выдает Гостю при поселении чек ККМ и чек-подтверждение оплаты по кредитной карте, в счет при выезде Гостя из отеля. При оплате по безналичному расчету, счет и акт выполненных работ выдается не позднее 5 (пяти) рабочих дней после оказания услуг.

3.5. Плата за проживание в отеле «Мэргэн Батор» устанавливается следующим образом:

- Расчетное время заезда – 13:00 по местному времени.

- Время выезда – 12:00 по местному времени.

- При проживании не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

В случае задержки выезда Гостя из номера после расчетного часа, оплата производится следующим образом:

- Расчетное время с 12:00 до 15:00 – почасовая оплата;

- Расчетное время с 15:00 до 21:00 – 50% от стоимости суток;

- Расчетное время после 21:00 – оплата за полные сутки проживания.

В случае раннего заезда оплата производится следующим образом:

- Расчетное время с 09:00 до 13:00 – почасовая оплата;

- Расчетное время с 24:00 до 09:00 – 50% от стоимости суток.

Готовый к заезду номер ранее расчетного часа может быть предоставлен Гостю без дополнительной платы.

При заезде, Гость уплачивает обеспечительный платеж в соответствии с тарифами, установленными Отелем.

3.6. Заселение в отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними законных представителей, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

За проживание детей в возрасте до 6 лет с законными представителями без предоставления отдельного места плата не взимается.

3.7. За проживание детей с родителями с предоставлением отдельного места плата взимается в соответствии с утвержденным Прейскурантом.

3.8. При выезде Гость обязан произвести окончательный расчет за предоставленные услуги.

### **IV. Порядок проживания в отеле «Мэргэн Батор»**



4.1. Размещение гостей в отеле «Мэргэн Батор» осуществляется по предъявлении одного из нижеперечисленных документов:

- 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.

4.2. Иностранцы граждане поселяются в отеле в пределах срока визы

4.3. В стоимость проживания включен завтрак. Завтрак подается в ресторане с 07:00 до 10:00 в будние дни, с 07:00 до 11:00 в выходные дни. Стоимость дополнительного завтрака – 800 рублей.

4.4. При выезде из отеля Гость обязан сдать номер, карту Гостя и ключ администратору отеля и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

4.5. Приемка номера осуществляется в процессе выезда Гостя. Гость должен сообщить горничной о выезде за 15 минут.

4.6. После приемки номера без замечаний, Гостю возвращается обеспечительный платеж, внесенный им при заселении в Отель. В случае причинения ущерба Отелю, обеспечительный платеж Гостю не возвращается. В случае, если для покрытия убытков Отеля недостаточно, суммы обеспечительного платежа, Гость обязан погасить ущерб в полном объеме.

4.7. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения.

4.8. Гость принимает к сведению и не возражает против использования в общественных зонах отеля «Мэргэн Батор» систем видеонаблюдения.

## **V. Права и обязанности сторон**

5.1. При наличии свободных номеров в отеле, право на первоочередное размещение имеют следующие категории граждан:

- Герои РФ и Советского Союза;
- Полные кавалеры Ордена Славы;
- Участники ВОВ;
- Инвалида первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их;
- Ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
- Работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

- Гости с детьми до 7 лет;

- Беременные женщины;

- Пенсионеры.

5.2. Гости, которые забронировали и оплатили услуги отеля заранее, пользуются правом первоочередного обслуживания при оказании услуг.

5.3. В случае некачественного или несвоевременного предоставления услуги Гость имеет право:

- Требовать устранения нарушений в определенный срок;

- Расторгнуть договор оказания услуг.

5.4. Отель вправе расторгнуть договор с Гостем в случае неоднократного или грубого нарушения Гостем настоящих Правил предоставления гостиничных услуг. При выселении Гость обязан оплатить фактически оказанные ему услуги.

5.5. Гости, проживающие в отеле «Мэргэн Батор» обязаны:

- Соблюдать установленный в отеле порядок проживания;

- Выполнять правила внутреннего распорядка;



- Соблюдать правила пожарной безопасности, в том числе не курить в номерах, а также в местах, специально не отведенных для этого;

- Бережно относиться к гостиничному оборудованию и инвентарю;

- Возмещать убытки в случае повреждения или утраты имущества отеля Гостем в соответствии с действующим законодательством РФ и Порядком, установленным в отеле «Мэргэн Батор».

5.6. Гостям, проживающим в отеле «Мэргэн Батор», запрещается:

- Передавать другим лицам ключ-карту, выдаваемую при поселении;

- Выполнять в помещении отеля работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания другихGuestей. С 23:00 до 08:00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя другихGuestей;

- Приносить и хранить в номерах особо громоздкие предметы, различные вещества и материалы, опасные для жизни, здоровья Guestей и гостиничного имущества;

- Курить в номерах, а также в местах, специально не отведенных для этого.

5.7. Администрация и персонал обеспечивает Гостям, проживающим в отеле «Мэргэн Батор» уровень комфорта и обслуживания, соответствующий категории отеля.

5.8. За сохранность денег и ценностей, не сданных Гостями на хранение, администрация и персонал отеля ответственности не несут.

5.9. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера Гость обязан немедленно сообщить об этом администрации отеля для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

5.10. Все вещи, забытые Гостем в номере, передаются по акту в камеру хранения отеля. Администрация и персонал отеля обязаны принять меры к возврату их владельцу. Возврат осуществляется за счет Гостя.

5.11. Если по истечении 6 месяцев (а для иностранных Guestей – по истечении года) владелец не найден, забытые вещи утилизируются в соответствии с установленным порядком отеля.

5.12. Каждый номер отеля «Мэргэн Батор» оснащен подробным перечнем предоставляемых платных и бесплатных услуг, справочником внутренних телефонов, памяткой о правилах внутреннего распорядка, правилами пожарной безопасности, напечатанными на русском и английском языках.

5.13. Отель «Мэргэн Батор» предоставляет Гостям следующие бесплатные услуги:

- Вызов скорой медицинской помощи;

- Пользование медицинской аптечкой;

- Доставка в номер корреспонденции;

- Побудка к определенному времени;

- Вызов такси;

- Предоставление кипятка.

5.14. В случае нарушения Гостем настоящих Правил, Гость обязуется компенсировать отелю понесенные убытки, в том числе за ущерб, причиненный имуществу отеля, его сотрудникам, имуществу и Гостям отеля, третьим лицам, в том числе оплатить Отелю штраф за нарушение Правил пожарной безопасности в размере стоимости номера за сутки.

5.15. В случае нарушения отелем «Мэргэн Батор» настоящих Правил, защита прав Гостя осуществляется в порядке, установленном действующим законодательством РФ.

5.16. В остальных случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, отель «Мэргэн Батор» и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.