

**Утверждаю
ИП Михайлович Ф.Ф.**

_____ **Михайлович Ф.Ф.**

«01» января 2021 г.

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ
В ГОСТИНИЦЕ «Вилла «Полианна»**

Дорогие гости!

Благодарим Вас за интерес, проявленный к Вилле «Полианна». Мы сделаем все возможное, чтобы ваше пребывание у нас было максимально комфортным и приятным.

В целях наилучшего обслуживания и обеспечения безопасных условий Вашего проживания, мы хотели ознакомить с правилами, установленными в нашем отеле.

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в Вилле «Полианна» ИП Михайлович Ф.Ф. разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Вилле «Полианна» ИП Михайлович.

1. ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

«Гостиница» – имущественный комплекс Виллы «Полианна» ИП Михайлович, расположенный по адресу: г. Сочи, Курортный проспект 105/5, Российская Федерация.

«Гость» – физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

«СПиР» – Служба приема и размещения Гостиницы.

Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 14 часов дня.

Расчетным часом освобождения номера (выезда) является 12 часов дня.

1.1. Оказание услуг размещения в гостинице осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, и полной оплаты всех услуг в Гостинице за весь период проживания.

На основании Указа Президента РФ от 13.03.1997 №232 и Постановления Правительства РФ от 08.07.1997 №828 при размещении в гостинице на территории России Гостей, являющихся гражданами РФ, обязательным является предоставление документа, удостоверяющего личность:

– Паспорт гражданина РФ;

– Удостоверение личности военнослужащего РФ; военный билет солдата, матроса, сержанта, старшины, прапорщика и мичмана;

– Временное удостоверение личности гражданина РФ (форма №2П);

– Удостоверение личности и военные билеты, выдаваемые командованием воинских частей и военных учреждений.

Согласно Указа Президента РФ от 29.12.2012 №1709, заселение Гостей в гостиницу на территории РФ **НЕ ДОПУСКАЕТСЯ** по следующим документами:

- Загранпаспорт гражданина РФ, в том числе содержащий электронные носители информации и содержащий на электронном носителе информации дополнительные биометрические персональные данные его владельца;
- Дипломатический паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации;
- Служебный паспорт, в том числе содержащий электронные носители информации.

На основании Постановления Правительства РФ №9 от 15.01.2007 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ» при размещении в гостинице на территории России Гостей, являющихся резидентами иностранных государств, обязательным является предоставление оригиналов всех нижеследующих документов на стойке регистрации непосредственно при заселении:

1. Паспорт иностранного гражданина;
2. Миграционная карта;
3. Виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим;
4. Предыдущая регистрация (если с момента пересечения границы прошло более 7 суток).

При оформлении проживания несовершеннолетних детей, необходимо предъявить соответствующие документы, подтверждающие права на ребенка:

- Свидетельство о рождении;
- Решение о назначении опекуном/попечителем;
- Доверенность, заверенная нотариусом.

При отсутствии требуемых документов сотрудники СПиР Гостиницы будут вынуждены отказать гостям в заселении. Во избежание конфликтных ситуаций просим Вас соблюдать вышеизложенные требования и своевременно предоставлять необходимые документы.

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в Гостинице, является администратор СПиР гостиницы.

1.2. При бронировании, размещении или свободном поселении (без предварительного бронирования) Гость выбирает категорию номера. Право предоставления конкретного номера из выбранной Гостем категории остается за Гостиницей.

1.3. Общее количество проживающих Гостей в номере не должно превышать количество мест в номере, исключение составляет проживание детей до 6 лет включительно.

1.4. Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

1.5. Оказание дополнительных услуг осуществляется после внесения Гостем депозита.

1.6. При наличии свободных номеров размещение в Гостинице может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания без взимания дополнительной платы. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлено льготное время выезда без дополнительной оплаты.

1.7. При заселении в гостиницу Гость дает согласие на обработку персональных данных, в целях, установленных законодательством РФ.

2. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

- 2.1. Предварительный заказ (далее – бронирование) услуг проживания в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной, факсимильной связи или электронной почты.
- 2.2. Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Гостинице осуществляется Гостем в письменной (факс, электронная почта) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.
- 2.3. Гостиница применяет следующие виды бронирования:
- а) Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня в день запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика взимается плата за сутки проживания.
 - б) Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до 18:00, в день заезда.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 3.1. Оплата Гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с Прейскурантами, утвержденными Директором Гостиницы. Оплата может быть произведена путем внесения наличных денежных средств в кассу Гостиницы, кредитной картой или безналичным путем на расчетный счет Гостиницы. Предоставление проживания осуществляется при полной оплате услуг.
- 3.2. Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом.
- 3.3. Продление проживания в Гостинице осуществляется в СПиР при наличии свободных номеров. Продление проживания производится с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период. Гость должен сообщить в СПиР о своем намерении продлить проживание не менее чем за 6 часов до расчетного часа, в противном случае Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер либо отказать в продлении проживания.
- 3.4. Размещение гостя в забронированном номере до расчетного часа заезда допускается при оплате раннего заезда. При заезде с 00.00 часов до установленного расчетного часа взимается плата за сутки. При заезде с 08.00 часов утра до установленного расчетного часа производится оплата взимается плата за полсутки.
- 3.5. Вне зависимости от вида поселения, в случае задержки выезда гостя после расчетного часа на срок не более 6 часов производится почасовая оплата. При задержке выезда на срок от 6 до 12 часов после расчетного часа плата взимается за половину суток. При выезде по истечении более 12 часов после расчетного часа оплата производится как за полные сутки.
- Раннее заселение в отель (до 14:00) и поздний выезд (после 12:00) предоставляется только в случае наличия свободных номеров.
- 3.6. Гость имеет право аннулировать бронирование бесплатно не позднее, чем за сутки до даты заезда только в период среднего и низкого сезона. В случае отмены гарантированного бронирования в период низкого и среднего сезона менее чем за сутки до заезда или незаезда взимается плата в размере 100% суточной стоимости номера и денежные средства возвращаются на банковскую карту,

расчетный счет или наличными за вычетом суточной стоимости номера. Возврат денежных средств производится на основании заявления плательщика (с указанием причины возврата) в течение 3-х рабочих дней с момента подачи заявления о возврате.

В период высокого сезона в случае отмены гарантированного бронирования менее чем за 3 суток до заезда или незаезда взимается плата в размере 100% стоимости проживания в Гостинице за весь период.

3.7. При необходимости Гостиница может предоставить дополнительное место в номере. Оплата за дополнительное место взимается в соответствии с действующим Прейскурантом:

- Детям в возрасте до 3 лет включительно по запросу Гостя предоставляется дополнительное спальное место (люлька или раскладная кровать) без оплаты. Завтрак не предоставляется.
- Детям в возрасте от 0 до 6 лет включительно проживание в Гостинице предоставляется без оплаты (завтрак и дополнительное спальное место не предоставляется)
- Для детей от 7 до 12 лет взимается оплата согласно действующему прейскуранту.

- Детям от 12 лет и старше предоставляется дополнительная кровать с оплатой согласно действующему прейскуранту.

3.8. В случае предварительного бронирования плата за сутки взимается в размере 100 % от стоимости номера, вне зависимости от времени заезда, но не ранее 12:00 часов.

3.9. В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

3.10. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается Гостю.

3.11. Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующим Прейскурантом. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется СПиР.

Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

- Вызов скорой помощи, других специальных служб.
- Пользование медицинской аптечкой
- Wi-Fi предоставляется на территории всего отеля
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении.
- Побудка к определенному времени.
- Предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- Вызов такси.
- Информация о расписании движения поездов и самолетов.
- Информация о городском транспорте, достопримечательностях, магазинах, ресторанах.
- Бесплатная парковка.
-

4. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

4.1. В период нахождения в отеле соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха Гостей и посетителей Гостиницы от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Не появляться в общественных местах Отеля в обнаженном виде, в

купальнике или с открытым торсом. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал Гостиницы.

4.2. Соблюдать тишину и порядок в номере Гостиницы.

4.3. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Гостиницы и на территории ближе 50 м. от здания, а именно, запрещается:

— зажигать зажигалки, спички, курить; разбрасывать окурки, спички, в том числе выбрасывать их в корзины для мусора, через окна и форточки;

— приносить, хранить, поджигать, приводить в действие: пиротехнические изделия (петарды, ракеты, бенгальские огни, хлопушки и т.п.); взрывчатые вещества и взрывные устройства; бытовые свечи, сухой спирт; легковоспламеняющиеся и горючие жидкости и материалы (бензин, керосин, растворители, краски, макулатуру и т.п.);

— загромождать какими-либо предметами: подходы к средствам пожаротушения, электрощитам, ручным пожарным извещателям, пожарным лестницам; лестничные марши, коридоры, холлы; основные и запасные пути эвакуации; использовать не по назначению первичные средства пожаротушения, имеющиеся в гостинице;

— повреждать первичные средства пожаротушения, пожарные знаки, автоматическую пожарную сигнализацию, ручные пожарные извещатели;

— похищать противопожарное оборудование (огнетушители, пожарные рукава, пожарный инвентарь, пожарные извещатели и т.п.);

— проводить какие-либо работы с применением открытого огня.

4.4. Покидая номер, закрывать краны, окна, выключать свет и другие электроприборы.

4.5. По истечении оплаченного срока проживания освободить номер.

4.6. Своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей платные услуги, не включенные в стоимость номера.

4.7. В случае утери электронной ключ-карты от номера, оплатить сумму в размере 200 рублей на её восстановление

4.8. Обеспечивать доступ в номер работников Гостиницы не реже чем каждые три дня в течение срока проживания в Гостинице для проведения текущей уборки номера и смены постельного белья.

4.9. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер возмещения определяется в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом стоимости имущества.

4.10. В день выезда Гость должен сообщить по телефону службе приема и размещения о готовности освободить номер. После приема номера сотрудниками службы горничных, Гость должен подойти на службу размещения для сдачи ключей и погашения возможной задолженности.

5. В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

5.1. Оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие основного гостя. С согласия администрации отеля, допускается нахождение посторонних лиц в номере с 08:00 до 23:00 часов; для этого посетителю необходимо предоставить администратору СПиР документ, удостоверяющий личность гостя. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00, данное лицо должно быть оформлено на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденного прейскуранта цен на оказание услуг проживания.

- 5.2. Передавать посторонним лицам ключ от номера или карточку Гостя.
- 5.3. Держать в номере домашних животных и птиц без согласования с Администрацией Гостиницы.
- 5.4. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, токсичные материалы.
- 5.5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- 5.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с Администрацией Гостиницы.
- 5.7. Выносить из номеров принадлежащее Гостинице имущество.
- 5.8. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- 5.9. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания.
- 5.10. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». Согласно статьи 6.24 КоАП РФ на Гостя налагается штраф в соответствии с действующим в Гостинице Прейскурантом.

В случае нарушения условий, указанных в настоящих пунктах, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

6. ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

- 6.1. Предоставлять для проживания Гостей соответствующих категорий номера в Гостинице, в отношении которых было осуществлено бронирование.
- 6.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты.
- 6.3. Обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.
- 6.4. Предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в СПиР Гостиницы.
- 6.5. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.
- 6.6. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через три дня, смену полотенец – ежедневно. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.
- 6.7. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.

Гостиница вправе:

- Произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице.
- Требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем помещения, в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

- 7.1. Гостиница имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в Гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты оказанных услуг.

7.2. Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Гостинице размещаются:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы.
- Участники Великой Отечественной войны.
- Инвалиды первой, второй и третьей групп и сопровождающие их лица.

7.3. Гостиница не несет ответственности за:

- работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
- утрату ценных вещей гостя, находящихся в номере. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, администрация заявляет о находке в милицию или орган местного самоуправления.

7.4. В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 3 часов Администрация Гостиницы вправе принять решение о создании комиссии и произвести опись имущества Гостя, оставленного в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей Администрация Гостиницы помещает в камеру хранения СПиР.

7.5. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

8. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ЖИВОТНЫМИ

8.1. Размещение животных разрешается только с разрешения Директора отеля при наличии ветеринарных документов установленного образца.

Собаки на территории Гостиницы должны обязательно сопровождаться строго на поводках и в намордниках. Кошки и мелкие животные на поводках. Птицы – в клетках или вольерах.

Не допускается нахождение животного в общественных местах Гостиницы без присмотра владельца.

Гость обязан уведомить персонал Гостиницы при нахождении животного в номере без присмотра.

Категорически запрещен вход в ресторан с животными.

Всю ответственность по решению проблем питания, чистки, выгула животного – хозяин питомца берет на себя.

Всю ответственность и расходы за возможную порчу имущества Гостиницы животными – несет хозяин питомца.

Все риски, связанные и исходящие из поведения собак, а также времени и условий их нахождения в номерном фонде Гостиницы несет владелец животного.

9. УРЕГУЛИРОВАНИЕ СПОРОВ

9.1. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, администрация Отеля принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ.

9.2. Администрация Гостиницы вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем

настоящих Правил проживания, общественного порядка, несвоевременной оплаты услуг отеля, причинения гостем материального ущерба отеля.

9.3. Администрация Гостиницы оставляет за собой право отказать в заключении договора об оказании гостиничных услуг без объяснения причины, в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

9.4. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Гость и администрация Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.