

УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор ООО «Вилла Тоскана»

_____ Сычевский В. Ю.

10 января 2024 г.

Правила проживания и пользования гостиничными услугами

Уважаемые гости!

Настоящие правила устанавливают порядок поселения, проживания и предоставления гостиничных услуг в малое средство размещения «Вилла Тоскана» (далее по тексту - гостиница).

- 1. Просим Вас соблюдать** настоящие правила проживания, а также правила противопожарной безопасности в Гостинице.
- 2. Гостиница предназначена** для временного проживания Гостей на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении срока проживания, **не позднее расчётного часа**, Гость обязан освободить номер и вывезти свои вещи. При желании **продлить срок проживания** Гость должен сообщить об этом администратору службы приёма и размещения не позднее, чем за 2 часа **до расчётного часа — 12:00** по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.
- 3. Режим работы гостиницы — круглосуточный.**
- 4. Расчётный час (время выезда из гостиницы) - 12:00 по местному времени.** Заселение Гостей в гостиницу осуществляется с **15.00 часов дня по местному времени.**
- 5. При гарантированном бронировании** (путем отправки гостю подтверждения бронирования на заявленные услуги с последующие направлением гостю ссылки для оплаты проживания в Гостинице через сервис интернет- эквайринга (далее — ссылка). Оплата производится в российских рублях. Ссылка действительна в течение 24 (двадцать четыре) часов с момента ее направления Отелем. Сумма оплаты указывается в соответствующей ссылке. Гость подтверждает произведенное бронирование путем внесения предоплаты согласно направленной Отелем ссылке.) гостиница ожидает Гостя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда), опоздания или незаезда Гостя, с него или с лица – заказчика гостиничных услуг, взимается плата за фактический простой номера (места в номере), в размере стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется.
- 6. При негарантированном бронировании** гостиница ожидает Гостя до 18:00 по местному времени дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется. Опоздавший Гость может быть заселён на общих условиях, при наличии свободных номеров.
- 7. Бронирование считается действительным** с момента получения Гостем (иным лицом – заказчиком гостиничных услуг) уведомления гостиницы, содержащего сведения, в том числе, о категории (виде) заказанного номера, его цене, **об условиях бронирования**, о сроках проживания в гостинице. Гость (иное лицо – заказчик

гостиничных услуг) вправе аннулировать заявку в порядке и сроки, указанные гостиницей в уведомлении о подтверждении бронирования.

8. Заселение Гостя в гостиницу осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке:

- а) паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства;
- и) удостоверение беженца;
- к) проездной документ, выдаваемый лицу, признанному в порядке, установленном федеральным законом, на территории РФ беженцем.

9. Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Федеральным Законом от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

10. Гость обязан заполнить анкету с подробным оформлением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать дату заполнения.

При регистрации Гостя Отель оформляет в Службе приема и размещения договор возмездного оказания услуг (для физических лиц, забронировавших услуги самостоятельно), карточку гостя, регистрационную карту. В рамках договора, руководствуясь Федеральным законом «О персональных данных» от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ, гость подписывает согласие на обработку персональных данных.

11. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

12. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, только вместе с родителями (усыновителями, опекунами) или близкими родственниками, сопровождающим лицом (лицами), имеющими оригинал документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц) (нотариально удостоверенная доверенность, выданная родителями несовершеннолетнего (опекунами, усыновителями)).

В случае, если несовершеннолетние лица (п. 6-7 настоящих Правил) находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.

13. Плата за проживание и услуги в гостинице, включая залоговые платежи, осуществляется по ценам, согласно утвержденному руководством гостиницы прейскуранту на услуги, утвержденному приказом ООО «Вилла Тоскана», при этом в Отеле предусмотрено динамическое ценообразование на стоимость номеров в зависимости от сезонной загрузки (включая Новогодние каникулы и Майские праздники). По окончании проживания в Гостинице гостю по запросу предоставляется счет на все оказанные ему дополнительные услуги. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Поселение в гостиницу производится только после внесения предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя. Оплата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом. При размещении Гостя до установленного времени заезда (с 00:01 до 14:00 по местному времени) и последующем его выезде в тот же день до расчетного часа (до 12:00 по местному времени) – с него взимается плата за проживание в размере 100% стоимости одних суток проживания. При раннем заезде завтрак не включается в стоимость проживания. В гостинице устанавливается посуточная оплата проживания (за исключением оплаты задержки выезда после расчетного часа, в этом случае применяется почасовая оплата проживания).

В случае если Гость задерживается в гостинице, с него взимается плата в следующем порядке:

- с 12:00 до 18:00 — почасовая от стоимости проживания за сутки;
- с 18:00 до 00:00 – 100% стоимости одних суток проживания.

14. Оплата за проживание осуществляется:

- наличными;
- безналичным платежом;

-банковской картой.

15. Дети до 7 лет проживают бесплатно без предоставления дополнительного места. Ребенку может быть предоставлена детская кроватка. Стоимость предоставления детской кроватки указывается в прейскуранте гостиницы.

16. Гостям предоставляются следующие виды **бесплатных услуг**:

- побудка к определенному времени;
- предоставление швейных принадлежностей (иглолок, ниток);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- вызов скорой медицинской помощи, других специальных служб;
- парковочное место при наличии свободного;
- аренда зонта;

Гостиница оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с действующим прейскурантом цен на дополнительные услуги.

17. Для проживающих Гостей **вход в гостиницу** осуществляется по карточке гостя.

18. При выезде из гостиницы карту-ключ или ключ от номера Гость обязан сдавать в службу приема и размещения. При утере карты-ключа, взимается стоимость карты-ключа.

19. По Вашей просьбе и по разрешению администратора гостиницы в номере могут находиться приглашенные Вами посетители в период с 8.00 до 23.00 часов. Пропуск на вход посетителя в гостиницу должен быть оформлен у дежурного администратора при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя не позднее 22.00 часов. В случае задержки посетителей в номере гостя после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в гостинице прейскуранту. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных гостиницей данным лицам.

20. Курение табачных изделий и электронных сигарет всех видов в гостинице запрещено (№15-ФЗ от 23.02.2013г.) . В случае если Гостиницей будет установлен факт курения Гостем в номере, Гость обязан оплатить химчистку номера в размере **1 500 (Одна тысяча пятьсот) рублей**. Денежные средства в этом случае могут быть удержаны Гостиницей с банковской карты Гостя в одностороннем порядке. Факт курения в номере подтверждается актом, составленным сотрудниками Гостиницы комиссионно, в присутствии Гостя. В случае отказа Гостя от подписания акта, в акте проставляется соответствующая отметка.

21. В случае Вашего отсутствия, в номере **не должны находиться** посторонние лица, воспрещается передавать им карту-ключ или ключи от номера.

22. Не оставляйте ценные вещи в номере. Воспользуйтесь сейфом, находящимся в номере, либо сдайте ценные вещи в камеру хранения гостиницы.

- 23. Не беспокойте** проживающих в гостинице, соблюдайте тишину и общественный порядок. После 23.00 ч. приглушайте звук телевизора и радиоприемника.
- 24. Не разрешается** держать в номере животных, птиц, рептилий и т.п.
- 25. Запрещается** приносить и хранить в номерах громоздкие вещи, взрывчатые, легковоспламеняющиеся, токсические, наркотические материалы и вещества. Уходя из номера, **не забудьте** закрыть водоразборные краны, окна, а также выключить все электроприборы.
- 26.** Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
- 27. При обнаружении** каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, просим незамедлительно сообщить в службу приема и размещения по тел.: **1**
- 28. Запрещено посещение ресторана в гостиничных тапочках, халатах, приносить в ресторан алкоголь и продукты питания.**
- 29. Условия режима смены белья - согласно классификации гостиницы:**

- смена полотенец – ежедневно;

- в стандартных номерах и номерах высшей категории – 1 раз в 2 дня;

- 30. Гостиница вправе расторгнуть договор** на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания, либо выселить гостя, в случае нарушения гостем и/или приглашенными им лицами настоящих правил проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения материального ущерба гостинице и/или третьим лицам, находящимся на территории гостиницы.
- 31. Гость несет ответственность** в порядке, установленном законом РФ за нанесение материального ущерба имуществу гостиницы в размере, установленном прейскурантом, утвержденным в гостинице на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда гостя из гостиницы.
- 32.** Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.
- 33.** В случае возникновения жалоб со стороны гостей, администрация гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ.
- Настоящие правила разработаны в соответствии с
- Конституции Российской Федерации
 - Гражданского кодекса Российской Федерации;
 - Федеральный закон "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ;
 - Закон РФ от 07.02.1992 N 2300-1 (ред. от 04.08.2023) "О защите прав потребителей";
 - Федеральный закон "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации" от 24.11.1996 N 132-ФЗ;
 - Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 01.04.2021) "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

Инструкция по противопожарной безопасности

Придавая первостепенное значение Вашей безопасности, мы просим Вас соблюдать следующие противопожарные правила:

- **Не пользуйтесь** в номере электронагревательными приборами (утюгами, кипятильниками, кофеварками, электроплитами и пр.), не зажигайте свечи;
- **Не оставляйте** без присмотра включенные в электросеть телевизоры, магнитофоны, светильники и пр., уходя из номера, выключайте их из электророзетки;
- Использование Ваших личных электрических приборов, не являющихся гостиничным оборудованием, **не допускается** без предварительного согласования с администрацией гостиницы;
- Никогда **не накрывайте** включенные торшеры, настольные лампы, бра предметами из легковоспламеняющихся материалов (полотенцем, вещами и т.д.);
- **Курить в гостинице категорически запрещается;**
- Постарайтесь **запомнить** расположение выходов и лестниц с вашего этажа для эвакуации в случае пожара;
- Пожалуйста, ознакомьтесь с индивидуальным планом эвакуации из Вашего номера.

В случае пожара в Вашем номере:

- Немедленно сообщите о случившемся по телефону **1 на рецепцию или 01 с городского телефона, с мобильного 112;**
- Закройте окна;
- Примите меры к тушению огня имеющимися средствами;
- Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте двери, не запирая их на замок;
- Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации.

В случае пожара вне Вашего номера:

- Увидев огонь или дым, немедленно **сообщите** о случившемся по телефону **1 на рецепцию или 01 с городского телефона, с мобильного 112;**
- **Закройте** окна и дверь, **возьмите** свои документы и идите по свободным от дыма коридорам и лестницам к выходу из здания, при задымлении направляйтесь к выходу, пригнувшись к полу (на четвереньках);
- **Запрещается** пользоваться лифтом при эвакуации.

Если Вы не можете покинуть комнату:

- Если коридоры сильно задымлены, **оставайтесь** в Вашем номере, немедленно закрыв дверь и открыв окна;
- **Заполните** ванну водой;
- **Сообщите** по телефону **1** о Вашем местонахождении;
- Во избежание отравления дымом, **закройте** щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями;
- В случае проникновения дыма в Ваш номер, **защитите** Ваш нос и рот мокрым полотенцем, низко наклонитесь или ложитесь на пол;
- **Проверьте**, не нагревается ли дверь, в случае необходимости, смачивайте ее водой с помощью мусорной корзины;

- С прибытием к месту происшествия пожарных **подойдите** к окну и подайте знак об оказании Вам помощи;
- В случае организованной эвакуации проживающих гостей из гостиницы, **действуйте** по указанию администрации или пожарной охраны.

Самое важное: сохраняйте спокойствие и не поддавайтесь панике!