|  |  |
| --- | --- |
|  | ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ«Вилла роща»214031, г. Смоленск, проезд Генерала Коновницына, дом 1, ИНН 6732069643, КПП 673201001ОГРН 1146733003163, р/сч 40702810559000009371 в Смоленском отделении № 8609 ПАО Сбербанк г.Смоленск |

 Утверждаю

Директор \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Г.Романова

ПРАВИЛА

ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ООО «Вилла роща»

г. Смоленск

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ООО «Вилла роща» разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в ООО «Вилла роща».

1.ОСНОВНЫЕ УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК РАЗМЕЩЕНИЯ

«Исполнитель» – Общество с ограниченной ответственностью (ООО «Вилла роща»)

«Гостиница» - гостиница «Вилла роща», расположенная по адресу: 214031, Российская Федерация, г. Смоленск, проезд Генерала Коновницына, дом 1

«Гостиничное обслуживание» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

"Заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя.

"Потребитель" (гость)- физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«СПиР» - Служба приема и размещения Гостиницы.

"Бронирование" - закрепление за потребителем номера в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

Время заезда: 13 часов дня мск.

Время выезда(расчетный час):12 часов дня мск.

Предельный срок проживания в гостинице не устанавливается.

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.

 Документами, удостоверяющими личность, являются:

* 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;
* временные 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.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), 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.

Категория лиц, имеющих право на обслуживание вне очереди:

Герои Социалистического труда, Герои Труда Российской Федерации, Полные кавалеры ордена Трудовой Славы, Инвалиды войны, Участники ВОВ, Жители блокадного Ленинграда, Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, Полные кавалеры ордена Славы, Инвалиды 1 и 2

групп.

Ответственным за оформление лиц, размещающихся в Гостинице, является администратор-кассир СПиР Гостиницы. При отсутствии соответствующих документов Гостиница вправе отказать в поселении.

При наличии свободных номеров размещение в Гостинице может осуществляться до времени заезда без взимания дополнительной платы.

Приглашенные Гостем посторонние лица могут находиться в номерном фонде Гостиницы с 08:00 мск до 23:00 мск только при согласии Гостя. Пребывание приглашенных лиц с 23:00 мск до 08:00 мск разрешается только при их регистрации в Гостинице в установленном порядке.

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

Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред Обществу или человеку, выражают конфликтное состояние).

2.УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Бронирование Номеров в Гостинице осуществляется Исполнителем при наличии свободных номеров путём принятия Заявки на бронирование от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Форма Заявки устанавливается Исполнителем.

Бронирование считается действительным, а договор на оказание услуг заключенным с момента получения Потребителем (Заказчиком) подтверждения бронирования.

Аннулирование Заявки в Гостинице осуществляется Исполнителем путём принятия отказа от бронирования номера от Потребителя или Заказчика посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что отказ от бронирования номера исходит непосредственно от Потребителя или Заказчика.

Форма аннулирования Заявки устанавливается Исполнителем

Условия, порядок и последствия отказа Исполнителя в бронировании определены действующим законодательством Российской Федерации.

Гостиница применяет следующий вид бронирования:

гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

3.ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

Оплата Гостем услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей, осуществляется в соответствии с Прейскурантами, утвержденными директором Гостиницы.

Оплата номера производится при заселении в полном объеме за весь срок проживания в Гостинице.

Оплата услуг может быть произведена кредитной картой, безналичным путем на расчетный счет Гостиницы или наличными денежными средствами. Оплата гостиничных услуг наличными денежными средствами осуществляется только через кассу Гостиницы (принимаются наличные российские рубли).

При осуществлении расчетов с Гостем исполнитель выдает Гостю кассовый чек и счет, оформленный на бланке строгой отчетности.

Гостиницей установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание - цена номера за сутки.

При размещении без предварительного бронирования и (или) проживании не более суток плата взимается за сутки.

Цена номера для каждого Потребителя (Заказчика) устанавливаются в момент подтверждения бронирования Исполнителем согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования - в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя. В момент подтверждения бронирования Потребитель (Заказчик) принимает и соглашается с ценой номера, и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице.

В случае задержки выезда Потребителя после расчетного часа менее 6 часов взимается плата - 30% от стоимости суток, исходя из действующего в Гостинице на дату выезда Прейскуранта. Гостю предоставляется право пользования номером до 18:00 мск.

В случае задержки выезда Гостя от 6 до 12 часов после расчетного часа взимается плата за половину суток.

Детям в возрасте до 3-х лет и детям в возрасте от 3-х лет до 10 лет без предоставления отдельного спального места, проживание в Гостинице предоставляется без оплаты. Детям в возрасте от 3-х лет до 10 лет с предоставлением отдельного спального места дополнительное место предоставляется согласно Прейскуранту Гостиницы. Цена предоставления дополнительного места за сутки включает в себя стоимость дополнительной кровати и завтрака.

Продление проживания в Гостинице осуществляется в СПиР при наличии свободных номеров.

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.

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.

Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Потребителем в соответствии с действующими Прейскурантами. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляется СПиР.

Без дополнительной оплаты Гостю предоставляются услуги:

• вызов скорой помощи;

• пользование медицинской аптечкой;

• 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;

• информация о городском транспорте, достопримечательностях, магазинах, ресторанах;

• пользование холодильником и ТВ;

• круглосуточный доступ в интернет по технологии Wi-Fi;

• предоставление холодной и горячей питьевой воды из кулера;

• пользование утюгом и гладильной доской, микроволновой печью;

• пользование библиотекой;

• использование инвентаря для игры в настольный теннис;

4.ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

Гости, проживающие в Гостинице, обязаны:

• соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания;

• соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице (не шуметь, громко не разговаривать, не включать громко ТВ);

• соблюдать правила пожарной безопасности;

• покидая номер, закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и другие электроприборы;

• по истечении оплаченного срока проживания освободить номер;

• своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей платные услуги, не включенные в стоимость номера;

• курить только в установленных для этого местах;

• 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;

• в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством.

• при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, уведомить СПиР о своем выезде и сдать ключ от номера.

5.В ГОСТИНИЦЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

 В Гостинице запрещено:

• оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствии основного Гостя. Приглашенные лица могут находиться в Гостинице только при согласии Гостя с 08:00 мск до 23:00 мск. Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных, так и за соблюдение ими правил проживания в Гостинице. После 23:00мск приглашенные лица должны покинуть Гостиницу или оформить проживание;

• передавать посторонним лицам ключ от номера;

• держать в номере домашних животных и птиц без согласования с Администрацией Гостиницы;

• хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие;

• пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

• переставлять и передвигать мебель без согласования с СПиР Гостиницы;

• выносить из номеров принадлежащее Гостинице имущество;

• нарушать покой других Гостей, проживающих в Гостинице;

• ношение любых видов гражданского, служебного, боевого оружия, за исключением служебной необходимости;

• распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в общественных помещениях Гостиницы (холлы этажей);

• курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также в неустановленных для этого местах в соответствии с Федеральным законом от 23.02.2013г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака». За курение в неположенном месте с гостя взимается компенсация за санитарную обработку номера в соответствии с прейскурантом.

6.ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

 Гостиница обязуется:

• обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг;

• предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя» СПиР и на официальном сайте Гостиницы;

• обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности;

• предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в СПиР Гостиницы;

• не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя;

• обеспечивать смену постельного белья не реже чем через три дня, смену полотенец – ежедневно.

• незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера 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

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

В соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации:

• В соответствии со ст.925 ГК РФ Гостиница не несет ответственности за ценные вещи, оставленные в номере;

• в случае обнаружения забытых Гостем вещей Гостиница незамедлительно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, деньги хранятся до 1 года.

• Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения;

 • при разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 года №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»