|  |  |
| --- | --- |
|  | 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 |

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 09.10.2015 N 1085 «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.

«Гость» - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг.

«СПиР» - Служба приема и размещения Гостиницы.

 Режим работы Гостиницы - круглосуточный.

Расчетным часом начала обслуживания (заезда) является 13 часов дня мск.

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

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:

 • паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

• паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

• свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

• паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации, при регистрации по месту пребывания;

• паспорт иностранного гражданина;

• документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

• разрешение на временное проживание лица без гражданства;

• вид на жительство лица без гражданства;

• удостоверение личности военнослужащего действительной службы;

• военный билет военнослужащего срочной службы;

• паспорт моряка;

• справка из органов МВД с фотографией и реквизитами утерянного паспорта;

• выданное территориальными органами ФМС удостоверение беженца установленного образца с фотографией (срок действия - три года со дня выдачи);

• справка установленного образца об освобождении из мест лишения свободы;

• дипломатический паспорт.

Договор предоставления гостиничных услуг заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке. Договор заключается путем подписания Гостем Информационного листа.

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

При наличии свободных номеров размещение в Гостинице может осуществляться до расчетного времени начала обслуживания 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).

1. УСЛОВИЯ И ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ

Предварительный заказ (далее - бронирование) услуг проживания в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования посредством телефонной связи и электронной почты.

Отказ от ранее забронированных услуг проживания в Гостинице осуществляется Гостем в письменной (электронная почта) или в устной форме (по телефону), если иное не предусмотрено условиями бронирования.

Гостиница применяет следующий вид бронирования:

гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя 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 (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

1. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

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

Гостиницей установлена посуточная оплата проживания.

Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным в настоящих Правилах расчетным часом.

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

В случае задержки выезда Гостя 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 Гостем в соответствии с действующими Прейскурантами. 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;

• 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

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». Согласно ст. 6.24 КоАП РФ на Гостя налагается штраф и возмещается сумма ущерба, вызванного курением в соответствии с действующим в Гостинице 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 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».