**ПРАВИЛА**

**оказания гостиничных услуг в отеле «Вилла София»**

**I. Общие положения**

1.1 Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», п. 7 Постановления Правительства РФ от 09.10.2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в отеле «Вилла София».

1.2. Настоящие Правила распространяются на деятельность отеля «Вилла София».

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

– «гостиничные услуги»– комплекс услуг по обеспечению временного проживания в отеле, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется дополнительно;

– «отель»– имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг (далее –отель);

– «цена номера (места в номере)»– стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных отелем, оказываемых за единую цену;

– «гость»– гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий услуги отеля исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

– «бронирование»– предварительный заказ мест и (или) номеров в отеле заказчиком (гостем);

– «расчетный час» – время, установленное отелем для заезда и выезда гостей.

1.4. Настоящие Правила в доступной форме доводятся отелем до сведения каждого гостя.

**II. Порядок и условия предоставления услуг в отеле «Вилла София»**

2.1. Отель обязуется оказывать гостю за плату гостиничные услуги, в том числе предоставить гостиничный номер (место в номере) для временного проживания, оборудованный: ванной комнатой; туалетом; балконом/лоджией; мебелью; телефоном; феном; телевизором; сейфом; кондиционером; холодильником.

2.2. Гость обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме непосредственно перед их оказанием в наличной либо безналичной форме.

С согласия отеля оплата гостиничных услуг может быть произведена частично.

При осуществлении расчетов с гостем отелем выдается кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

В случае, если гость по причинам, не зависящим от отеля, желает покинуть отель ранее оплаченного срока, то в таком случае денежные средства за нереализованные дни проживания, не возвращаются.

2.3. В случае задержки выезда гостя либо раннего заезда оплата за проживание взимается в следующем порядке:

– не более 6 часов после расчетного часа –плата за половину суток;

– от 6 до 24 часов после расчетного часа – плата за полные сутки.

2.4. Заезд в отель и выезд из отеля гостя осуществляются с учетом расчетного часа, который устанавливается следующим образом: заезд в 14.00, выезд в 12.00.

2.5. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются отелем (Приложение 1).

2.6. Проживание с животными в отеле допускается при дополнительной договоренности и за отдельную плату.

2.7. Запрещается выносить из ресторана в период его работы в режиме «шведского стола» продукты питания и посуду.

Вынос продуктов питания допускается только с разрешения администрации ресторана в случае болезни кого-либо из гостей.

В случае планируемого пропуска завтрака гость имеет возможность заказать сухой паек. Заказ его производится в день перед планируемым пропуском, посредством обращения к администрации ресторана.

2.8. В номерах запрещается пользование электронагревательными и прочими приборами, которые не относятся к комплектации номера (в том числе мультиварки, пароварки, электрические плиты для приготовления пищи и т.п.).

2.9. Отель не вправе без согласия гостя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

2.10. Отель обеспечивает без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

– вызов скорой помощи, других специальных служб;

– вызов такси;

– пользование мини-сейфом в номере;

– пользование медицинской аптечкой;

–WI-FI;

– побудка к определенному времени;

– предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;

– смена постельного белья и полотенец – 1 раз в 3 дня;

– ежедневная уборка номера;

– завтрак – согласно установленному времени;

– пользование специальным помещением для стирки и глажки личных вещей;

– пользование бассейном, спортзалом;

– пользование шезлонгами на пляже и возле бассейна;

– посещение банного комплекса (русская баня и хаммам) – по записи в установленный отелем график;

– предоставление места на охраняемой парковке, в то же время отель не закрепляет за конкретным номером конкретное парковочное место;

– пользование детской площадкой и детской комнатой для игр;

– при проживании детей до 3-х лет – предоставление детской кроватки в номер (по требованию).

– иные услуги по усмотрению отеля.

2.11. Посещение гостей в отеле третьими лицами допускается ежедневно с 09:00 до 23:00. В случае, когда посетитель остается в номере после 23:00, Администрация отеля вправе оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

2.12. Отель является «некурящим», курение в номерах строго запрещается. Курение разрешается только в специально отведенных местах, оборудованных урнами.

2.13. В период пребывания в отеле гости обязаны соблюдать морально-этические нормы, в местах массового отдыха воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и употребления нецензурных слов и выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал отеля.

2.14. Гости обязаны соблюдать чистоту и порядок, бережно относиться к имуществу отеля.

2.15. Гость обязан соблюдать установленный настоящими Правилами порядок проживания и правила противопожарной безопасности.

2.16. Отель вправе в одностороннем порядке отказаться дальнейшего предоставления услуг, если гостем существенно и систематически нарушаются настоящие Правила, при этом гость возмещает отелю фактически понесенные им расходы.

**III. Ответственность отеля и гостя**

3.1. Гость несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества отеля в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами (Приложение № 2).

3.2. Отель не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение электроэнергии, тепла, воды).

3.3. Отель не предоставляет мангал и принадлежности для разведения костра.

3.4. Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в отеле и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

3.5. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.

3.6. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы гостей в устранении неудобств, поломок в номерном фонде отеля.

3.7. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

3.8. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Администрацией отеля.