



ВИЛЛА

ООО Пансионат «Эдем»
ИНН 2301038146 КПП 230101001
Юридический адрес: 353440, Краснодарский край г.
Анапа, ул. Горького, 22
Фактический адрес: 353440, Краснодарский край г.
Анапа, ул. Тургенева, 1
тел. 8-800-50-24-55,
+7-958-578-18-31, +7-989-760-05-70
официальный сайт: <https://villa.manuhotels.ru/>
email: booking@edem-anapa.ru



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ ВИЛЛА.

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в ООО Пансионат «Эдем» (далее – Отель) разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 25 апреля 1997 г. № 490 (в редакции Постановлений правительства РФ от 02.10.1999 г. №1104, от 15.09.2000 г. №693, от 01.02.2005 №49) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 года № 1853 пункт 18. «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее – Постановление).

ГЛОССАРИЙ.

В настоящих Правилах применяются следующие термины и определения:

Отель - имущественный комплекс отеля «Вилла», расположенный по адресу 353440, Краснодарский край, г. Анапа, ул. Тургенева, 1.

Услуги — гостиничные услуги, оказываемые Исполнителем гостю в соответствии с выбранным тарифом, включая услуги, оказание которых включено в стоимость Услуги в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ и тарифами Исполнителя.

Гостиничные услуги — услуги по проживанию и питанию в соответствии с выбранным тарифом.

Дополнительные услуги — услуги, оказываемые Гостю на возмездной основе и не включенные в состав Услуги.

Гость (потребитель) — гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие и (или) использующие услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее услуги в соответствии с договором об оказании услуг (далее — Договор) в пользу потребителя.

Заказчик — физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Услуги на основании договорных отношений в пользу Потребителя.

Гостиничные сутки/номера-ночь - основная единица измерения периода проживания в Отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00.

Время заезда - с 14.00 часов местного времени. Начало обслуживания осуществляется не ранее 14 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный ранний заезд - осуществляется при наличии такой возможности в день заезда при условии оплаты: с 00:01 до 05:59, оплата 50% от стоимости суток с 06:00 до 11:59 почасовая оплата с 12:00 до 14:00 бесплатно.

Время выезда - до 12.00 часов местного времени. Освобождение номера осуществляется не позднее 12 часов 00 минут текущих суток по местному времени.

Негарантированный поздний выезд - осуществляется при наличии такой возможности в день выезда при условии оплаты: с 13:00 до 23:59 оплата 50% от стоимости суток.

Гарантированный поздний выезд - осуществляется в случае гарантированного бронирования такой возможности заранее при условии оплаты: за полные сутки с 12:00 до 00:00.

Служба приема и размещения — это служба Отеля, занимающаяся приемом, регистрацией приезжающих Гостей, распределением номеров, поселением и выпиской Гостей, и оказанием им дополнительных услуг (далее — СПиР).

Служба бронирования — это служба в составе СПиР, занимающаяся бронированием номеров в Отеле.

Бронирование — предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Отеле Гостем, Заказчиком.

Публичная оферта — это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение Отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг.

Посетители — это лица, не проживающие в Отеле, но имеющие право по приглашению Гостя пребывать в номере с 09:00 до 23:00 часов. Посетитель не является клиентом Отеля.

Гарантированное бронирование (частичная оплата (оплата по бронированию за первые сутки) и полная оплата (оплата бронирования в полном размере) — вид бронирования, при котором Отель ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования (в том числе несвоевременного), опоздания или незаезда с Гостя или с Заказчика (в соответствии с условиями договора с Заказчиком) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки, если в Специальном предложении не установлены иные условия отмены.

Подтверждение бронирования — документ, направляемый Отелем Гостю в подтверждение того, что Отель готов предоставить Гостю комплекс Услуг, при условии их своевременной оплаты. Подтверждение бронирования готовится на основании заявки Гостя, по утвержденной Исполнителем форме. В подтверждении бронирования указывается следующая информация: номер бронирования, даты заезда/выезда, категория номера, количество проживающих (детей, взрослых), количество забронированных номеров, стоимость номера за первые сутки, количество ночей, общая стоимость услуг, тариф, тип питания, порядок оплаты, условия отмены бронирования, контрактная информация и иное.

Предварительное бронирование (неоплаченное бронирование) — вид бронирования, при котором Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления в случае отсутствия со стороны Гостя/Заказчика оплаты в течение 3 (трех) рабочих дней после направления Гостю/Заказчику счета/квитанции на оплату.

Отмена услуг — отмена Потребителем/Заказчиком гарантированного бронирования. Отмена гарантированного бронирования без взимания платы за фактический простой номера допускается при условии направления Заказчиком/Потребителем уведомления об отмене забронированных услуг не позднее 14 дней даты заезда в отель.

Сайт — общедоступный ресурс в сети Интернет, расположенный по адресу: <https://villa.manuhotels.ru/>

Прейскурант — систематизированный перечень Услуг с указанием цен и кратких характеристик типов номеров, с содержанием, которого можно ознакомиться в Службе приема и размещения Отеля.

Специальные предложения — скидки, акции, а также иные мероприятия, направленные на временное формирование спроса на Услуги Отеля путем корректировки стоимости услуг.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1. Отель имеет свидетельство о классификации «ТРИ ЗВЕЗДЫ», регистрационный номер №23/АА-009-2022/67-2023 от 26 января 2023 г. со сроком действия до 25 января 2026 г., выдано аккредитованной организацией ООО «ЭКСПЕРТ КВОЛИТИ ГРУПП».

1.2. Режим работы Отеля круглосуточный, 7 (семь) дней в неделю, круглый год, за исключением периода на проведение ремонтных работ, которые регламентируются отдельным приказом с указанием сроков закрытия/открытия Отеля для проведения ремонтных работ.

1.3. Номерной фонд отеля включает в себя 32 (тридцать два) номера различных категорий.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

2.1. Гость или Заказчик оформляют бронирование услуг Отеля любым из следующих способов:

- по телефону 8 800 500 24 55, +7-958-578-18-31, +7-989-760-05-70;
- путем размещения заявки в специальной форме бронирования, размещенной на официальном сайте Отеля по адресу: <https://villa.manuhotels.ru/>;
- по электронной почте: booking@edem-anapa.ru;
- путем личного обращения на СПИР.

2.2. Заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

- Ф. И. О. Гостей;
- возраст детей на дату заезда (заполняется в случае, если Гости заезжают с детьми),
- даты и время заезда и выезда Гостя (группы Гостей),
- тип (категория) бронируемого номера,
- способ оплаты (оплата картой/по счету в банке/наличными/ссылка на предоплату),
- контактный номер Гостя для связи,
- адрес электронной почты Гостя.

2.3. В случае непредставления Гостем информации и/или предоставления неполной информации, указанной в п. 2.2, Отель оставляет за собой право отказать Гостю (группе Гостей) в подтверждении заявки на бронирование.

2.4. Отель до 4 (четырех) рабочих часов (в периоды работы Отдела бронирования) с момента получения заявки на бронирование подтверждает Гостю бронирование либо отказывает в удовлетворении заявки по причине непредставления Гостем информации установленной пп. 2.2 настоящих Правил либо по причине отсутствия в Отеле свободных номеров. В случае подтверждения заявки на бронирование Отель направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования и счет/ссылку на оплату. В случае отказа Отель направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю путем направления электронного сообщения на электронный адрес, указанный в заявке на бронирование.

2.5. После получения Клиентом Подтверждения бронирования и счета/ссылки на оплату Клиент осуществляет оплату забронированных услуг в размере и сроки, установленные в счете/ссылке на оплату и Подтверждении бронирования. В случае отсутствия оплаты в сроки, установленные в Подтверждении бронирования, либо поступления денежных средств в неполном объеме Отель оставляет за собой право отменить бронирование без предварительного уведомления Гостя/Заказчика.

2.6. Гарантированное бронирование считается состоявшимся в момент поступления полной/частичной оплаты на расчетный счет либо в кассу Отеля.

2.7. В случае если по условиям бронирования предоплата забронированных услуг составила менее 100% от их стоимости, окончательный расчет Гость обязан осуществить в день заезда. Стоимость оказываемых Гостю Услуг указывается в Подтверждении бронирования. При производстве окончательных расчетов между сторонами в расчет берется стоимость, указанная в Подтверждении бронирования.

2.8. В случае отсутствия в сообщении о подтверждении бронирования указания на стоимость оказываемых Отелем услуг, оплата производится по ценам, указанным в прейскуранте Отеля, размещенном на официальном Сайте.

2.9. Для бронирований, осуществленных по тарифам Специальных предложений, условия оплаты, изменения и отмены могут отличаться. При этом условия оплаты, изменения и отмены, указанные в Специальных предложениях Исполнителя, имеют преваляющее значение перед условиями, изложенными в настоящих Правилах. Актуальная информация об условиях Специальных предложений указывается на Сайте Отеля в разделе «Акции».

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ. ОТКАЗ ОТ УСЛУГ.

3.1. Режим работы Отеля — круглосуточный,

3.2. Оформление проживания в Отеле производится при предъявлении:

- 3.3.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- 3.3.2. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- 3.3.3. свидетельства о рождении — для лица, не достигшего четырнадцатилетнего возраста;
- 3.3.4. паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, — для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- 3.3.5. 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;
- 3.3.6. документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- 3.3.7. разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- 3.3.8. вида на жительство лица без гражданства.
- 3.3.9. Родители/законные представители обязаны предъявить документы, подтверждающие их статус. В случае непредставления документов, поименованных в настоящем разделе, Отель вправе отказать в предоставлении гостиничных услуг.
- 3.4. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров соответствующей категории или предоставляется возможность переселения в другой номер.
- 3.5. Вход и нахождение в номере Посетителей Гостя Отеля осуществляется с 09:00 до 23:00 по заявке Гостя, которая должна быть передана в СПИР со следующими данными: ФИО посетителя, серия и номер документа, удостоверяющего личность. Оформление заявок на пропуск посетителей осуществляется в период с 09:00 до 21:00. Посетитель обязан предъявить документ, удостоверяющий личность, при входе на территорию Отеля.
- 3.6. При заселении в Отель Гостю выдается электронный ключ. Ключ является собственностью Отеля и подлежит возврату Гостем по окончании срока пребывания.
- 3.7. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери ключа Гость обязан незамедлительно сообщить об этом на СПИР для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.
- 3.8. Общее количество Гостей, проживающих в номере, не может превышать допустимого количества мест в номере, установленного Исполнителем в п.1.3. настоящих Правил.
- 3.9. В стоимость гостиничных услуг Отеля включены следующие услуги:
- питание согласно тарифу «Завтрак» включен;
 - ежедневная уборка номера;
 - ежедневная смена полотенец/по требованию;
 - смена постельного белья осуществляется раз в четыре дня. По просьбе Гостя сроки смены белья могут быть увеличены или сокращены;
 - туалетные принадлежности — пополняются по мере потребления, но не чаще 1 (одного) раза в день на полные сутки проживания;
 - пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, фен, кондиционер, холодильник/мини-бар, чайная станция);
 - вызов скорой помощи, других специальных служб;
 - пользование сейфом;
 - пользование всеми предусмотренными инженерными коммуникациями Отеля (канализация, холодная и горячая вода, центральная система вентиляции, отопление, пурифайеры);
 - побудка Гостя к определенному времени (wake-up call);
 - услуги беспроводного Интернета Wi-Fi;
 - предоставление утюга и пользование гладильной доской в номере;
 - предоставление игловок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов (по запросу);
 - предоставление детской кроватки, тазик, горшок (по запросу);
 - доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
 - посещение закрытого бассейна;

4. ОПЛАТА ЗА ПРОЖИВАНИЕ И УСЛУГИ.

- 4.1. Оплата за проживание и Услуги, Дополнительные услуги, предоставляемые Отелем, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях РФ, с учетом положений п. 4.2.
- 4.2. Для оплаты Услуг на территории Отеля принимаются следующие виды карт: — VISA, MasterCard, (эмитированные только Российскими банками); — МИР (любых банков). Для дистанционной оплаты принимаются следующие виды карт: — VISA, MasterCard (эмитированные только Российскими банками); — МИР (любых банков).

- 4.3. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.
- 4.4. Оплата проживания за номер в сутки в Отеле определяется прейскурантом, которым Гость может ознакомиться на официальном сайте отеля.
- 4.5. Не взимается плата за проживание детей до достижения ими 3 (трех) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места, при условии: один ребенок в номере.
- 4.6. Не взимается плата, на дополнительных местах, за проживание детей не достигших 12 (двенадцати) лет, при условии их размещения с родителями (опекунами).

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ.

5.1. Гость обязан:

- соблюдать настоящие Правила и установленный в Отеле порядок проживания;
 - своевременно и в полном объеме оплатить оказываемые Отелем услуги;
 - соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
 - возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами;
 - соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
 - не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
 - при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст. 33 Федерального закона от 30.03.1999 №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»);
 - строго соблюдать правила противопожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара;
 - своевременно и в полном объеме оплачивать дополнительные услуги, предоставленные Отелем, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Отелем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
 - уходя из номера, закрыть водозаборные краны, окна, балконные двери, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
 - Гость обязан предупредить администрацию Отеля об имеющихся заболеваниях, требующих специального ухода и/или обслуживания при оказании услуг в Отеле, включая, но не ограничиваясь: аллергия в любых проявлениях, проблемы опорно-двигательного аппарата, сердечно-сосудистые заболевания, расстройства центральной нервной системы и иные.
- 5.2. Гость вправе получить качественные услуги Отеля.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ.

- 6.1. Отель обязан информировать Гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительным платным услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
- 6.2. Отель обязан обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Отеле, правил противопожарной безопасности.
- 6.3. Представители СПиР Отеля вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Отеле и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого Гостем номера 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.
- 6.4. Отель вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества отеля, и/или других лиц.
- 6.5. Отель обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг законодательству Российской Федерации.
- 6.6. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях согласно законодательству РФ.
- 6.7. В случае возникновения жалобы со стороны Гостя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта предусмотренные законодательством.
- 6.8. Отель не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).
- 6.9. При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Отель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

7. ПРАВИЛА ПОВЕДЕНИЯ В ОТЕЛЕ.

7.1. Гостям запрещено:

- находиться в наркотическом, алкогольном опьянении на территории Отеля;
- проводить массовые увеселительные мероприятия, нарушающие покой и отдых окружающих;
- осуществлять прослушивание музыкальных произведений с использованием звукоусилительной аппаратуры в период до 09 (девяти) часов утра и после 22 (двадцати двух) часов местного времени;
- нарушать санитарно-эпидемиологические нормы и правила, законодательство РФ о санитарно-эпидемиологическом благополучии населения;
- использовать пиротехнические изделия (хлопушки, петарды, осветительные ракеты и т.д.);
- пользоваться спортивным инвентарем, связанным с риском для жизни окружающих (луками, арбалетами, пневматическими ружьями и пистолетами и т.п.);
- хранить взрывчатые, легковоспламеняющиеся и отравляющие вещества и средства;
- переставлять и переносить предметы и иное имущество отеля;
- выносить предметы, предназначенные для использования в строго определенных зонах;
- самостоятельно производить замену замков (в том числе дверных и сейфовых замков);
- модернизацию охранно-пожарной сигнализации, установку водных фильтров и насосов, сантехнического оборудования и бытовой техники;
- производить мойку автотранспортных средств вне специально отведенных для этих целей мест;
- осуществлять видео и/или фотосъемку без предварительного письменного согласования с Исполнителем (данное правило не действует в отношении видео и/или фотосъемки, проводимой Гостями — физическими лицами для использования в исключительно семейно-бытовых целях);
- производить стрельбу из всех видов огнестрельного и пневматического оружия; хранить любые виды огнестрельного и/или холодного, иных видов оружия;
- находиться на территории отеля в купальных костюмах, халатах, неодетыми (кроме территории бассейна, сауны).

7.2. Отель вправе проводить текущие ремонтно-строительные работы на территории Отеля в рабочие дни и в дневное время. Шумные и иные работы в ночное время запрещены, кроме случаев чрезвычайной ситуации, стихийных бедствий, аварийных ситуаций.

7.3. Пребывание в Отеле с животными не допускается.

7.4. Курение на территории Отеля категорически запрещено (включая, но не ограничиваясь, в следующих помещениях: номера, места общего пользования, ресторан, балконы, а также любые помещения и открытые площадки и территории Отеля). Курение разрешено строго в отведенных местах для курения. Данные места оформлены пиктограммой « курение разрешено » и оборудованы урной для курения.

7.5. На всей территории Отеля (за исключением душевых зон, зон туалетов и номерного фонда) работает система охранного видеонаблюдения и может вестись видеозапись (в т.ч. со звуком). Это делается в целях обеспечения безопасности и улучшения качества услуг, в частности для улучшения управления Отелем и обеспечения безопасности всех Гостей, персонала Отеля и любых иных лиц, находящихся на территории Отеля. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля систем видеонаблюдения на указанных в настоящем пункте условиях.

7.6. В ресторане Отеля запрещено: - находиться в купальных костюмах, халатах, неопрятной или грязной одежде и обуви, неодетыми; - выносить еду и напитки за пределы ресторана.

7.7. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения в общественных местах без сопровождения родителей (лиц, их заменяющих), родственников или ответственных лиц:

- 1) несовершеннолетних в возрасте до 7 (семи) лет — круглосуточно;
- 2) несовершеннолетних в возрасте от 7 (семи) до 14 (четырнадцати) лет — с 21 (двадцати одного) часа до 6 (шести) часов;
- 3) несовершеннолетних в возрасте от 14 (четырнадцати) лет до достижения совершеннолетия — с 22 (двадцати двух) часов до 6 (шести) часов.

7.8. Родители (лица, их заменяющие), должностные лица принимают меры по недопущению нахождения несовершеннолетних в местах, предназначенных для реализации только алкогольной продукции, пива и напитков, изготавливаемых на его основе, и в иных местах, определенных с учетом культурных и местных традиций, пребывание в которых может причинить вред здоровью несовершеннолетних, их физическому, интеллектуальному, психическому, духовному и нравственному развитию.