

Индивидуальный предприниматель Лисиченко Татьяна Сергеевна  
ИНН: 390200753776 ОГРНИП: 319392600004541, дата регистрации 30.01.19г.  
Орган регистрации: Управление ФНС по Калининградской области  
Юр. адрес: 236010, Калининградская обл., г. Калининград, ул. Бассейная д. 59А, кв. 11.  
Факт. адрес: 238560, Калининградская область, г. Светлогорск, ул. Динамо д. 10А  
Расчетный счет: 40802810832690003054 Банк Филиал Санкт-Петербургский  
ОА Альфа-Банк БИК: 044030786 Корр. счет: 30101810600000000786  
Интернет - сайт <https://villagretta.ru> e-mail: [villagretta@region.ru](mailto:villagretta@region.ru)  
телефон: +79097907202, 8(4012)615816

## **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «ВИЛЛА ГРЕТТА»**

Аккредитованной организацией ООО «ЭКСКО» (№ 220000105) Гостинице «Вилла Гретта», далее по тексту «Гостиница», выдано свидетельство №39/АА-96/026-2021 о присвоении категории «Три звезды». Порядковый номер в перечне классифицированных гостиниц №550032197, дата: 03.03.23 г. Свидетельство действует до 23.12.2024 года.

### **1. Понятия и определения**

1.1. Под понятием «гостиница» следует понимать: территорию гостиницы, включая корпуса, спортивные сооружения, и другие объекты, обеспечивающие ее функционирование (далее – гостиница).

1.2. Под понятием «гость гостиницы» следует понимать лицо, находящееся на территории гостиницы, пользующееся услугами гостиницы, включая услуги по проживанию.

1.3. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками гостиницы по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

1.4. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать не выполнение сотрудниками отеля взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

1.5. Под понятием «грубое нарушение правил проживания в гостинице» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации гостиницы и ее персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей гостиницы или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала и гостей гостиницы, а также нарушает нормы законодательства РФ.

1.6. В настоящем Положении используются также следующие понятия:

- "бронирование" - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;
- "время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;
- "время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;
- "заказчик" - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;
- "потребитель" - 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;
- "цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

### **2. Общие условия**

2.1. Прием, проживание и размещение граждан в гостинице осуществляется в соответствии с настоящими Правилами и «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г № 1853, Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации". С настоящими Правилами можно ознакомиться в информационной папке в службе приема и размещения и на

официальном сайте гостиницы <https://villagretta.ru>

2.2. Размещение гостей в гостинице производится при предъявлении следующих документов:

- 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;
- временного 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, не достигших 14-летнего возраста, 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.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

Для иностранных граждан:

- действующая виза (кроме стран с безвизовым режимом),
- миграционная карта.

2.3. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

2.3.1 Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.4. Плата за проживание осуществляется по гостиничным суткам. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией гостиницы. По истечении согласованного срока гость обязан освободить номер. Время заезда - 14:00 по местному времени, время выезда - 12:00 по местному времени.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) с

последующим проживанием в гостинице, плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда, взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного п.2.4.1 настоящих Правил.

2.4.1. Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается за полные гостиничные сутки.

2.4.2. При необходимости продления срока проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. При наличии свободных мест администратор продлевает срок проживания.

2.5. Дополнительные услуги предоставляются гостям отеля за отдельную плату. Информация о категориях номеров, перечне и стоимости основных и дополнительных услуг, номеров предоставляется на стойке регистрации отеля и на сайте <https://villagretta.ru>

2.6. При отказе от забронированных услуг заказчик (гость) должен оплатить Исполнителю фактически понесенные расходы. Срок действия брони заканчивается в 12 часов следующего дня, после чего гостиница имеет право подготовленные места снять с брони.

### **3. Обязанности гостиницы по предоставлению услуг**

3.1. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей.

3.2. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.

3.3. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях отеля.

3.4. Не проводить шумных мероприятий на территории отеля, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23 час.00 мин.

3.5. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры отеля.

3.6. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств за не оказанные услуги проживания.

### **4. Права гостя**

4.1. Пользоваться всеми объектами гостиницы в установленном регламенте рабочего времени интервале.

4.2. Получать информацию по работе объектов гостиницы, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.

4.3. Проводить на территорию гостиницу лиц, посещающих гостей отеля, до 23 час.00 мин. После 23 час.00 мин. нахождение лиц, посещающих гостей отеля, возможно при условии оплаты дополнительного места в номере гостя.

4.4. Обращаться к администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

### **5. Обязанности гостя**

5.1. Оплатить полностью проживание в гостинице и иные оказанные услуги.

5.2. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.

5.3. Ознакомиться с порядком предоставления гостиничных услуг, иными документами, связанными с оказанием заявленных услуг.

5.4. При проживании соблюдать правила пребывания в гостинице, правила противопожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами, а также настоящие Правила.

5.5. Не передавать ключ или карту гостя третьим лицам, не оставлять в свое отсутствие в номере посторонних лиц.

5.6. Своевременно сдать номер, при необходимости оплатить ущерб, вызванный пропажей или порчей имущества гостиницы, оплату произвести в соответствии с действующим прейскурантом.

5.7. Самостоятельно знакомиться на сайте гостиницы <https://villagretta.ru>, а также в

службе размещения с информацией о видах услуг, ценах на них и условиях их предоставления.

Своевременно предоставить все необходимые достоверные сведения (Ф.И.О. гостя, паспортные данные, точную информацию о почтовом адресе, телефоне, e-mail, необходимую гостинице для оперативной связи с гостем и подлинные документы для предоставления услуг гостиницей.

5.8. В период с 23 час. 00 мин. до 09 час. 00 мин. соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.

5.9. Своевременно оплачивать счет за оказанные услуги. В случае неоплаты администрация имеет право вызвать наряд полиции для составления протокола о неоплаченных услугах гостем для последующего обращения в суд.

5.10. Беречь имущество отеля, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба, утраты или повреждения имущества отеля гостем или приглашенными им лицами возмещать в полном объеме убытки, причиненные имуществу отеля.

5.11. Нести ответственность за жизнь, здоровье и действия несовершеннолетних детей, которые проживают вместе с ними в номере, не оставлять детей без присмотра.

5.12. При выявлении у гостя инфекционного заболевания или подозрении на такое заболевание немедленно освободить номер в гостинице (ст. 33 ФЗ № 52 от 30.03.1999г. «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»). При отказе гостя предоставить документ из лечебного учреждения об отсутствии опасности для окружающих инфекционного заболевания или подозрения на него дает основание для администрации гостиницы прекратить действие договора на оказание услуг немедленно.

5.13. По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер. При выезде из гостиницы сообщить администратору о выезде, сдать ключ (карту) от номера на рецепцию гостиницы.

## **6. На территории гостиницы запрещается**

6.1. Разводить костры в не предусмотренных для этого местах.

6.2. Выносить из ресторана в период его работы в режиме завтрака - «шведского стола» продукты и посуду. Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторана отеля в случаях болезни кого-либо из гостей.

6.3. Проносить и употреблять любые напитки в стеклянной таре на территории спортивных и оздоровительных комплексов.

6.4. Находиться на территории гостиницы, в номере и на территории с домашними и дикими животными.

6.5. Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны предоставить документы, удостоверяющие данное право, по требованию администрации гостиницы. Под оружием следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».

6.6. Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.

6.7. Фото и видеосъемка возможны только при условии проживания в гостинице или по согласованию с администрацией.

6.8. При покидании номера не оставлять открытыми водоразборные краны, окна, балконные двери, входные двери в номер, не оставлять включенными свет, кондиционер, телевизор и другие электроприборы.

6.9. Находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на его.

6.10. Пользоваться тройниками и удлинителями, а также личными электроприборами, в том числе нагревательными (электрочайник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом гостиницы.

6.11. В номерах гостиницы и на всей территории гостиницы курение, в том числе электронных сигарет и паровых кальянов, запрещено (ФЗ №15 от 23.02.2013г. ст. 12 п.5). В случае нарушения указанного требования гостем уплачивается компенсация за дополнительную уборку номера (стирка штор, покрывал и др.), ионизация номера, согласно прейскуранту.

6.12. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без

соглашения с гостем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.13. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Забытые вещи хранятся в гостинице в течение 1 месяца, кроме:

- продукты питания, которые не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации непосредственно после обнаружения;

- неиспользованные предметы индивидуального пользования регистрируются в журнале и хранятся в течение 1 недели. Использованные предметы индивидуального пользования не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации;

- индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат.

6.14. В случае нарушения гостем настоящих правил, администрация гостиницы может для восстановления тишины и покоя других гостей сделать замечание нарушителю. Если гость повторно нарушает внутренние правила проживания в гостинице и не реагирует на требования администратора и/или сотрудников правоохранительных органов, что приводит к материальным убыткам или создаёт неудобства для проживания других посетителей, гостиница имеет право отказать в предоставлении услуг гостю и выселить его из гостиницы.

## **7. Ответственность гостя и права гостиницы**

7.1. Гость несет полную ответственность за объем и достоверность предоставляемых персональных данных.

7.2. В случае грубого нарушения правил поведения и/или техники безопасности со стороны гостя, администрация гостиницы имеет право составить акт по возникшему инциденту, с привлечением, при необходимости, представителей компетентных органов (полиции, Роспотребнадзора и др.) на гостя, нарушающего правила проживания.

7.3. Первоочередное право на размещение в отеле получают лица с подтвержденным бронированием номера и лица, имеющие право на льготы по законодательству РФ.

7.3.1 Размещение детей и предоставление дополнительных кроватей возможно в номерах, предоставляющих кроме основных мест еще и дополнительное место. Дети до 3х лет размещаются в Гостинице бесплатно.

7.4. При бронировании гость выбирает категорию номера, а не конкретный номер комнаты, принадлежащий к данной категории, номер комнаты присваивается автоматически, при заселении гостя.

7.5. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда гостя, с него или с заказчика взимается/удерживается плата в размере фактически понесенных расходов (в т.ч. фактический простой номера, места в номере).

7.6. Оплата по банковским картам за услуги в гостинице принимается строго от держателей банковских карт. Оплата по банковским картам других лиц не допускается.

7.7. По окончании периода гость обязан освободить номер до расчетного часа (12 час.00 мин. текущих суток), продление периода проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров, по необходимости, гостю может быть предоставлен другой номер с соответствующей оплатой.

7.8. При досрочном выезде из номера, оплаченного на весь период проживания, компенсация расходов не производится.

7.9. При отсутствии гостя в номере по истечении 2 часов с момента наступления его расчетного часа, Гостиница вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере и освободить номер от имущества гостя путем помещения имущества на хранение.

7.10. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других ценных вещей гостиница не несет ответственность в соответствии со ст. 925 ГК РФ.

7.11. Гостиница не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией гостиницы.

7.12. Гостиница не несет ответственности за невыполнение (ненадлежащее выполнение) услуг, если исполнению препятствовали обстоятельства непреодолимой силы (форс-мажор), блокада, пожары, эмбарго и т.д.

7.13. Гостиница не несет ответственности за отключение общегородских сетей электроэнергии и водоснабжения.

7.14. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.15. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

7.16. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством РФ.

7.17. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

7.18. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории, в зданиях, помещениях общего пользования отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудио, фото и видеонаблюдения, используемых Исполнителем исключительно для обеспечения безопасности пребывания гостей и третьих лиц на территории гостиницы.

## **8 Рекламации и порядок разрешения споров**

8.1. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, гость гостиницы должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором гостиницы путем обращения на рецепцию.

8.2. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю гостиницы необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их на стойке администрации гостиницы. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.

8.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанных гостем гостиницы и уполномоченным лицом со стороны гостиницы.

8.4. Если администрации гостиницы не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость гостиницы имеет право, при наличии акта выявленных нарушений, в течение 20 (двадцати) дней после окончания срока оказания услуг, предъявить претензию. При отсутствии соответствующего акта, упомянутого в п. 8.2., 8.3., претензия может не быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными.

8.5. В остальном, что не предусмотрено настоящими Правилами, стороны руководствуются Законом «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. №1053 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ», Федеральным законом "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации".