

## Правила проживания в гостевом доме «ВИТА»

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в «Гостевой дом Вита» (далее - Дом) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей».
- Дом предназначен для временного проживанияGuests на срок, согласованный с Домом.
- Режим работы Дома – с 8.00 до 22.00.
- Настоящие Правила являются публичной офертой Дома «Гостевой дом Вита» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении услуг проживания.
- Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения и на официальном сайте «Гостевой дом Вита» [www.vita-krasnodar.com](http://www.vita-krasnodar.com), [www.vita-krasnodar.ru](http://www.vita-krasnodar.ru)

### II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

**ДОМ** – «Гостевой дом Вита», расположенный по адресу: 350022, г.Краснодар ул.Черкасская д.37/1.

**Гость (потребитель)** – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**услуги Дома** — это услуги временного проживанияGuests, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Домом, стоимость которых включена в стоимость проживания в Доме;

**дополнительные услуги Дома** — это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые Домом на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Доме, перечень которых определяется исполнителем;

**служба приёма и размещения** – это служба портье, расположенная на первом этаже Дома и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселениемGuests;

**служба бронирования** – это служба, занимающаяся бронированием комнат в Доме;

**бронирование** – предварительный заказ мест и/или номеров, услуг и дополнительных услуг в Доме Guestem (потребителем);

**расчетный час** – время, установленное Домом для заезда и выездаGuests (потребителей);

**время заезда** – 14 часов 00 минут по местному времени;

**время выезда** – 11 часов 00 минут по местному времени;

**сутки** – основная единица измерения периода проживания в Доме, начало суток (время заезда) – 14:00, окончание суток (время выезда) – 11:00;

**публичная оферта** – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении услуг, предложение Дома заключить договор на предоставление услуг;

**акцепт** – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им услуг заключить договор на предоставление услуг;

**посетители** – это лица, не проживающие в Доме, но имеющие право по приглашению проживающего пребывать в комнате Guesta с 09.00 до 19.00 часов не более одного человека;

**прейскурант** – систематизированный перечень услуг по проживанию с указанием цен и кратких характеристик типов комнат, расположенный на официальном сайте Дома [www.vita-krasnodar.com](http://www.vita-krasnodar.com), [www.vita-krasnodar.ru](http://www.vita-krasnodar.ru) а также в Службе приема и размещения Дома.

### III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ

Дом обязан заключать договор на предоставление услуг с Guestem путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения запроса на бронирование комнат, в том числе посредством почтового, факсимильной, телефонного вида связи, а также

через Интернет по электронной почте и с сайта Дома. Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости услуг через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также при оплате на сайте Дома или систему онлайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга. В случае неисполнения денежных обязательств, в том числе обязанностей по возмещению убытков или оплате неустойки в случае нарушения договора, и обязательств, обеспечительный платеж удерживается Домом и засчитывается в счет исполнения соответствующего обязательства. По окончании оказания услуг Обеспечительный платеж засчитывается в стоимость оказанных Отелем услуг. Гость вправе произвести оплату услуг в полном объеме до момента их предоставления через Службу приема и размещения наличным платежом или банковской картой, либо через Службу бронирования банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони, а также на сайте Дома, систему онлайн бронирования с помощью Интернет-эквайринга. В этом случае оплата обеспечительного платежа не требуется. При совершении действий по оформлению запроса на бронирование комнат, или непосредственно при оформлении поселения в комнату в Службе приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания, Правилами пожарной безопасности, а также согласен с условиями предоставления сопутствующих услуг Домом, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях Дома. При заключении договора Гость самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами, размещенными в Службе приема и размещения или на странице официального сайта Дома [www.vita-krasnodar.com](http://www.vita-krasnodar.com), [www.vita-krasnodar.ru](http://www.vita-krasnodar.ru) Телефоны службы бронирования / службы приема и размещения: Тел.: + 7 (800) 505-77-35 Веб-сайт: [www.vita-krasnodar.com](http://www.vita-krasnodar.com), [www.vita-krasnodar.ru](http://www.vita-krasnodar.ru) Прейскурант Дома содержит информацию о ценах и категориях комнат, размещен в Службе приема и размещения Дома «Гостевой дом Вита» и на официальном сайте Дома «Гостевой дом Вита» [www.vita-krasnodar.com](http://www.vita-krasnodar.com), [www.vita-krasnodar.ru](http://www.vita-krasnodar.ru) Дом имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов. Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается Домом самостоятельно. Дом определяет перечень услуг, которые входят в цену комнаты, а также сроки их предоставления. Бронирование комнат в Доме возможно по одному из двух вариантов: - гарантированное бронирование – доступно круглый год, - негарантированное бронирование – возможно при бронировании на периоды низкой загрузки Дома, даты действия периодов устанавливаются приказом по Дому. При бронировании, размещении Гость выбирает категорию комнаты, а право выбора конкретной комнаты, принадлежащей данной категории, остаётся за Департаментом приёма и размещения Дома. Бронирование считается подтвержденным после письменного подтверждения от Службы бронирования Дома по электронной почте или факсу и получения уникального номера брони. Гарантированное бронирование – осуществляется четырьмя способами: 1) производится по предварительному запросу Гостя только через сайт Дома при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости услуг за весь период проживания в Доме, путем оплаты выставленного Домом счета или с использованием интернет-эквайринга. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена в течение 3-х календарных

дней с момента подтверждения бронирования Домом, но не менее чем за 7 календарных дней до даты заезда по брони. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 11.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Доме в указанный день заезда либо опоздал, с него взимается плата за фактический простой комнаты – за первые сутки. 2) производится по предварительному запросу Гостя через компанию-контрагента (туристические фирмы, корпоративные клиенты), при наличии заявки от контрагента и внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости услуг за весь период проживания в Доме путем оплаты выставленного Домом счета. Счет на оплату обеспечительного платежа должен быть оплачен контрагентом в течение 3-х рабочих дней с момента его получения, но не менее чем за 3 календарных дня до даты заезда по брони, если иное не предусмотрено договором. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение контрагентом обеспечительного платежа гарантирует Гостю наличие номера с 14.00 дня заезда по брони до 11.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Доме в указанный день заезда, отказался от оказываемых Домом услуг, либо опоздал, обеспечительный платеж удерживается Домом в качестве штрафа за простой номера в размере, прописанном в договоре с контрагентом. 3) производится по предварительному запросу Гостя через системы онлайн бронирования при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости гостиничных услуг за весь период проживания в Доме путем оплаты выставленного Домом счета. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена в течение 3-х календарных дней с момента подтверждения бронирования Домом, но не менее чем за 7 календарных дней до даты заезда по брони. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение обеспечительного в размере 100% от стоимости услуг за весь период проживания гарантирует Гостю наличие комнаты с 14.00 дня заезда по брони до 11.00 часов следующих календарных суток при любом времени заезда. В случае если Гость, при гарантированном бронировании, не воспользовался услугой проживания в Доме в указанный день заезда, либо опоздал и не аннулировал бронирование письменно не позднее, чем за 24 часа до даты заезда (14:00) с него взимается плата за фактический простой комнаты – за первые сутки. 4) производится по предварительному запросу Гостя на бронирование по акционному тарифу (специальной сниженной цене, условия предоставления которой не позволяют Гостю менять или сокращать сроки проживания) через системы онлайн бронирования при внесении им обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости услуг за весь период проживания в Доме путем оплаты выставленного Домом. Оплата обеспечительного платежа должна быть произведена в течение 3-х календарных дней с момента подтверждения бронирования Домом, но не менее чем за 3 календарных дня до даты заезда по брони. Отсутствие оплаты в установленные сроки является основанием для аннуляции гарантированного бронирования. Внесение обеспечительного в размере 100% от стоимости услуг за весь период проживания гарантирует Гостю наличие комнаты на весь забронированный им срок проживания. В случае если Гость не воспользовался услугой проживания в указанные им при бронировании сроки или аннулировал бронирование, с него взимается плата за простой комнаты за весь изначально забронированный срок проживания. Опозданием считается неприбытие Гостя по истечении 2 (двух) часов после заявленного им при бронировании времени поселения. Аннулировать бронирование Гость может только путем направления письменного обращения по электронной почте [gd-vita@yandex.ru](mailto:gd-vita@yandex.ru). Запрос на гарантированное бронирование в обязательном

порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги Дома по данной заявке. Изменение имён Гостей возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда: 1. при бронировании через сайт Дома – путем направления письменного обращения на электронную почту [gd-vita@yandex.ru](mailto:gd-vita@yandex.ru), с указанием номера бронирования указанного в подтверждении; 2. при бронировании через компанию-контрагента (туристическую фирму, корпоративного клиента) – путем направления контрагентом официального запроса установленной договором формы на внесение изменений в заявку; 3. при бронировании через системы онлайн бронирования – путем направления письменного обращения через «личный кабинет» на сайте Дома бронирования. Изменение имён Гостей считается подтвержденным и учтенным в заявке на гарантированное бронирование только после письменного подтверждения его Службой бронирования Дома по электронной почте или через личный кабинет заказчика на сайте Дома бронирования. При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имён Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, Дом вправе отказать в оказании услуг Гостям, не указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления гарантированного бронирования. Негарантированное бронирование – возможно в периоды низкой загруженности Дома и производится по предварительному запросу Гостя в Отдел бронирования без внесения им обеспечительного платежа. Дом имеет право отменить негарантированное бронирование в случае, если обеспечительный платеж или стоимость проживания не поступили до времени заезда, указанного при бронировании или в любое время при отсутствии свободных мест.

#### **IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

Размещение Гостя в Доме осуществляется только после оплаты обеспечительного платежа в размере 100% от стоимости услуг или, по желанию Гостя, при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Доме и только при предоставлении работнику службы приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 19 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 г №1085. Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем обеспечительного платежа за услуги Дома при поселении. Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем обеспечительного платежа за услуги Дома при поселении. При негарантированном бронировании, в случае опоздания (не заезда Гостя в течение двух часов с заявленного им при бронировании планируемого времени заезда), негарантированное бронирование аннулируется. При более позднем приезде такого Гостя в Дом, его поселение оформляется как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных к продаже и поселению комнат и по цене, установленной на дату заезда. При поселении Гостя в Дом без предварительного бронирования: 1. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 11:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется на текущие сутки (с 14:00 предыдущих календарных суток и до 11:00 текущих календарных суток); 2. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется после 11:00 этих же календарных суток, поселение Гостя осуществляется со следующих суток (с 14:00 текущих календарных суток и до 11:00 следующих календарных суток), при этом: - при выезде Гостя до 23:59 текущих календарных суток доплата за раннее поселение не взимается; - при выезде Гостя на

следующие или последующие календарные сутки с Гостя взимается доплата за раннее (00:01 – 13:59) поселение в соответствии с правилами предоставления и оплаты услуги «ранний заезд». Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Доме 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. № 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». Согласно п. 14 Постановления, регистрация гражданина по месту пребывания в Доме производится по прибытии такого гражданина администрацией Дома на основании документов, удостоверяющих личность. На основании п. 28 Приказа ФМС России от 11.09.2012 г. № 288 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации» документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются: 1) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; 2) свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста; 3) 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. На основании указанного выше Приказа ФМС России служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Доме 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. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», п. п. 25, 27-30 Приказа Федеральной миграционной службы от 29 августа 2013 г. № 364 «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по осуществлению миграционного учета в Российской Федерации». Дополнительную информацию о перечне документов, удостоверяющих личность, по которым производится размещение в Доме, порядке постановки граждан Российской Федерации и иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в Доме, можно получить в ОУФМС России по Краснодарскому краю, расположенной по адресу: Краснодарский край город Горячий ключ, ул. Ленина д. 57 справочная служба ФМС России +7 (495) 636 9505. Прокуратура Краснодарского края по г. Горячий ключ : Краснодарский край, г. Горячий ключ, ул. Ленина д.20, тел.: +7 (86159) 3–62–38.

**ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ.** За проживание в Доме детей, возраст которых, на момент регистрации поселения в Дом, составляет не более 4 (четырёх) лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать). За проживание в Доме детей в возрасте, на момент регистрации поселения в Отель, от 5 (пяти) лет до 10 (десяти) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в Доме Прейскуранта (по запросу предоставляется раскладная кровать). За проживание в Доме детей от 11

(одиннадцати) лет взимается плата согласно действующего в Доме Прейскуранта на взрослого. В Доме запрещено совместное проживание в одной комнате лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в Доме, администрация Дома не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста. В Доме разрешено совместное проживание в одной комнате лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства. В Доме разрешено совместное проживание в одной комнате лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае: 1) с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя; 2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства. Регистрация в Доме несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

#### **V. ОПЛАТА ПРОЖИВАНИЯ**

Оплата услуг в Доме осуществляется в рублях Российской Федерации. Оплата услуг в Доме производится согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг: - за наличный расчет, - банковскими картами (VISA / VISA ELECTRON, MASTERCARD / MAESTRO, Мир) выпущенными на территории Российской Федерации, - по безналичному расчету банковским переводом, - при бронировании и оплате на сайте Дома с использованием Интернет-эквайринга. Оплата услуг Дома по банковской карте может быть произведена: - держателем карты за услуги Дома оказанные лично ему; - держателем карты за услуги Дома оказанные третьему лицу, при предъявлении держателем карты ксерокопии паспорта и заполнении «Согласия на оплату услуг Дома по банковской карте» установленной в Доме формы, - лицом, которому право проведения платежных операций по карте было передано держателем карты, при обязательном введении им пин-кода карты. В случае, если в настройках карты отключена опция запроса пин-кода, оплата по карте может быть принята только в присутствии держателя карты. Плата за размещение в Доме взимается в соответствии с единым расчетным часом – с 14 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени по 11:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в комнату после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, если бы заезд производился в 14:00. Почасовая оплата проживания в Доме не предусмотрена. При заезде с 00:00 до 13:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости текущих суток проживания. По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить комнату не позднее 11:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация Дома вправе произвести выселение Гостя.

#### **ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ.**

При необходимости продления номера Гость может обратиться в Службу приема и размещения Дома не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в Доме срок проживания может быть продлен. Продление комнаты возможно в соответствии с тарифом последних полных суток проживания Гостя (так, например, если Гость проживал в Доме по тарифу с включенным в проживание

завтраком и ужином, то и продление проживания осуществляется исходя из указанного тарифа. Услуги питания включены в общую стоимость проживания и из тарифа не вычитаются.). При продлении номера до 23.59 часов – взимается плата в размере 100% от стоимости текущих суток проживания (может включать, в зависимости от тарифа проживания, выбранного Гостем, ужин).

#### **ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ.**

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае: - при негарантированном бронировании, Дом возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме; - при гарантированном бронировании, Гость возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки. В случае если Гость сократил свое пребывание в Доме, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки. При оплате Гостем дополнительных (не включенных в цену проживания) услуг питания, возврат денежных средств возможен до времени начала оказания услуги питания (завтрак - до 07:00 часов, обед – до 10:30, ужин – до 18:00). При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги Дома через системы онлайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать сроки проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством онлайн бронирования). По правилам Дома возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Дома. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Доме, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта. Возврат денежных средств, оплаченных по кредитной карте, производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа. Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя. В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы Руководителя службы приема и размещения, Финансового Директора, Генерального директора и в рабочие дни с 09:00 часов до 18:00 часов по местному времени. Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к портье Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х рабочих дней на указанные Гостем реквизиты. Для возврата денежных средств за услуги Дома, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

#### **VI. УСЛУГИ ДОМА.**

В Доме предоставляются услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- завтрак предоставляется с 08:00 до 10:00

- обед предоставляется с 14:00 до 16:00

- ужин предоставляется с 19:00 до 21:00

(при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);

- высокоскоростной Интернет Wi-Fi 100 Мбит/с на всей территории Дома;

- уборка комнат согласно графику;
- смена постельного белья и полотенец через три ночи проживания;
- пользование гладильной комнатой;
- услуги прачечной (стирка и утюжка следующих видов одежды: рубашка, блузка, футболка, джинсы);
- камера хранения для крупногабаритного багажа;
- охраняемая автомобильная парковка для Гостей Дома.

В Доме предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания: - кофе-брейк; - фуршет; - банкет; - организация конференций, семинаров, тренингов; - междугородняя/международная связь; - копирование, распечатка документов; - туристические и экскурсионные услуги; - транспортные услуги; - автостоянка для посетителей Дома.

## **VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ ДОМА.**

Гости вправе:

- Пользоваться всеми услугами Дома.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Дома, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Приглашать посетителей в свой номер с 09:00 до 19:00 часов. Если посетители остаются в номере Гостя после 19:00 часов, проживающий Гость обязан зарегистрировать посетителей в Службе приема и размещения и, при необходимости, произвести доплату за размещение на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за действия посетителя в полном объеме несет Гость.
- Обращаться к сотрудникам Службы сопровождения, Отделу качества, Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

Гости обязаны:

- Соблюдать Правила проживания и предоставления услуг.
- Уважать права других Гостей Дома.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Дома.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Дома и регламент их работы.
- Оплачивать счета за оказанные услуги Дома в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- Беречь имущество Дома. В случае утраты или повреждения имущества Гость возмещает ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Дома. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и сопутствующих услуг Дома, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера портю Службы приема и размещения.
- Соблюдать установленный в Доме «режим тишины».

## **VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ДОМА.**

Дом обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги.



- ИнформироватьGuestов о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Дома, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Дома санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Дома.
- Своевременно реагировать на просьбыGuestов, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Дома в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другую комнату, но не ниже оплаченной категории).
- Дом, в случае судебной доказательности виновности Дома, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещейGuestов, внесенных в Дом, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ). Внесенной в Дом считается вещь, вверенная работникам Дома, либо вещь, помещенная в комнату Дома или ином предназначенном для этого месте.
- Дом отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Домом на хранение, либо были помещены Гостем в предоставленный ему Домом индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в комнате Гостя или в ином помещении Дома. Дом освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие обстоятельств непреодолимой силы.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Дома. В противном случае Дом освобождается от ответственности за не сохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, обязан заявить о находке в полицию или орган местного самоуправления.
- Дом отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Дома и вреда здоровью Гостя или посетителя Дома.
- Дом информируетGuestов, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Дома за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Дома.

#### **Дом вправе:**

- Сотрудники Дома вправе входить в комнату для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.
- В случае истечения срока проживания Гостя в Доме и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить комнату от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Консьерж службы, Службы приема и размещения и Службы безопасности Дома и сделав опись имущества Гостя.
- В целях улучшения качества предоставления услуг Гостям Дома, производить запись телефонных разговоров.
- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Дом имеет право создать комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Дома и составить акт по данному нарушению и в случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

- Досрочно выселить Гостя, если последний нарушает условия договора, злоупотребляет алкоголем и нарушает правила общественного порядка, при этом Гость возмещает Дому понесенные им расходы.

#### **IX. В ДОМЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения управляющего Дома «Вита» в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Дома, конференц-залах, залах ресторана.

- Передавать третьим лицам ключ от комнаты и карту Гостя во избежание хищений.

- Хранить в комнате громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Дома, в целях обеспечения удобства проведения уборки в комнате, а также личной безопасности Гостей).

- Переставлять и передвигать мебель.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Дома, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Дома. Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Дома предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.

- Умышленно загрязнять территорию Дома.

- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.

- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в комнате.

- Устанавливать иные электроприборы, не предусмотренные спецификацией комнаты.

- Пребывание в комнате после 19:00 незарегистрированных посетителей.

- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Доме с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов. Дом оставляет за собой право не предоставлять услуги проживания лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

#### **X. ПОЛИТИКА ДОМА В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ**

Размещение в Доме каких-либо видов животных ЗАПРЕЩЕНО.

#### **XI. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В ДОМЕ**

Вне очереди, при наличии свободных комнат в Доме размещаются:

- Герои России и Советского Союза.

- Полные кавалеры ордена Славы.

- Участники Великой Отечественной Войны.

- Инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Гости с детьми до 4 (четырёх) лет (включительно).

## **XII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В Доме «Вита»**

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время с руководителем Консьерж службы, руководителем Службы приема и размещения, Директором по качеству услуг Дома по телефону, Генеральным директором Дома лично или по телефону: + 7 (800) 505-77-35, в ночное время - с портье Службы приема и размещения. В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной с внутренней стороны стойки Службы приема и размещения на первом этаже Дома, либо оставить сообщение генеральному директору на сайте Дома <https://vita-krasnodar.ru> или посредством электронной почты ([gd-vita@yandex.ru](mailto:gd-vita@yandex.ru)). С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Домом услуг, Дом просит Гостей оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Дома (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты). В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Дома и Гости Дома руководствуются действующим законодательством РФ. Приложения: 1. Правила противопожарной безопасности. 2. Прейскурант на порчу имущества Дома.