



## Правила проживания в гостинице «Вилла АртЭ»

(Разработаны на основании утвержденного «Порядка проживания в гостинице «Вилла АртЭ» от 01.07.2010 г. (в редакции в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912, в ред. от 01.03.2026 г.)

Уважаемый Гость, благодарим Вас за то, что выбрали для проживания во Владивостоке нашу гостиницу. Персонал гостиницы сделает все, чтобы Ваше проживание в «Вилла АртЭ» стало приятным. Просим Вас ознакомиться с Правилами проживания, принятыми в нашей гостинице, а также с перечнем оказываемых услуг.

### Условия бронирования номера

1. Вы можете забронировать номер в нашей гостинице лично на стойке администратора, оформить предварительный заказ номера в письменной форме по электронной почте, либо сделать бронирование с нашего сайта <https://villa-arte.ru/>.
2. Заселение в гостиницу по предварительному заказу гарантировано, если:
  - вами получено письмо с подтверждением бронирования на электронную почту;
  - предоставлены гарантии об оплате от вашей организации (в случае безналичного расчета от юр.лица);
  - внесена предоплата за первые сутки проживания наличным или безналичным расчетом на сайте <https://villa-arte.ru/>, а также на площадках партнеров гостиницы.
3. Оплата за бронирование в гостинице входит в стоимость номера.

### Аннулирование предварительного заказа

1. В нашей гостинице, если Гость не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за день до предполагаемого дня заезда, предоплата за одни сутки проживания не подлежит возврату. Номер закреплен за Гостем на первые сутки периода бронирования (до расчетного часа следующих суток), далее бронирование переходит в статус незаезда.
2. При опоздании Гостя без извещения о задержке более чем на сутки бронь аннулируется, предоплата за сутки проживания не подлежит возврату. В этом случае Гостю предоставляется проживание в гостинице только при наличии свободных номеров.
3. При отмене бронирования Гостем более, чем за день до заезда, оплаченная ранее сумма за проживание подлежит возврату со стороны Гостиницы.

### Отказ в проживании

В нашей гостинице отказывают в проживании только в случаях:

1. Когда нет свободных номеров;
2. Когда гость не предоставляет документ, удостоверяющий личность (паспорт, заграничный паспорт, водительское удостоверение, цифровое удостоверение личности через «Госуслуги»)



3. Когда явные признаки, что Гость болен инфекционной болезнью.
4. Когда Гость своим неадекватным поведением причиняет или может причинить неудобства другим Гостям (например, находится в сильном алкогольном или наркотическом опьянении).

### **Заселение в номер**

В нашей гостинице оформление и регистрация Гостей осуществляется круглосуточно.

По прибытию в гостиницу Гостю на стойке администратора необходимо:

1. для граждан РФ предоставить паспорт (заграничный паспорт, водительское удостоверение, цифровое удостоверение личности через «Госуслуги»);
2. для иностранных граждан предоставить паспорт, визу, миграционную карту;
3. заполнить регистрационный бланк соответствующей формы;
4. внести оплату (если этого не было сделано заранее) в размере стоимости проживания не менее, чем за одни сутки.

Гостю на руки выдается ключ от номера, счета и чеки.

### **Порядок оплаты и расчет**

1. Плата за проживание и услуги, предоставляемые гостиницей, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом.
2. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом - 12:00 текущих суток по местному времени.
3. При проживании не более суток плата взимается за сутки независимо от расчетного часа. Почасовая оплата за номер, либо оплата только за половину суток в Гостинице не предусмотрены.
4. При заезде с 14:00 до 24:00 – проживание в номере предоставляется до 12:00 (расчетного часа) следующих суток, и оплата взимается как за сутки проживания.
5. При заезде с 06:00 до 14:00 - оплата взимается как за половину суток проживания (ранний заезд). Данная услуга предоставляется в случае, если Гость проживает не менее полутора суток. Оплата за полтора суток взимается при заезде.
6. В случае задержки выезда после расчетного часа (после 12:00):
  - до 6 часов после расчетного часа (с 12:00 до 18:00) - плата взимается за половину суток (т.е. в размере 50 % от стоимости номера в сутки);
  - от 6 до 24 часов после расчетного часа (с 18:00 до 12:00) - плата взимается за полные сутки (т.е. в размере 100 % от стоимости номера в сутки).
7. При необходимости продления проживания Гость может обратиться к администратору за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных номеров в гостинице срок проживания может быть продлен. При продлении проживания Гость оплачивает стоимость проживания за продленный период.
8. Все расчеты, как за проживание, так и за предоставленные услуги, производятся в виде аванса при поселении или при выезде только на стойке администратора.



Если Вы воспользовались дополнительными услугами во время проживания, Вас попросят подписать счет за предоставленную услугу.

9. Все цены в гостинице представлены в рублях. Расчетные счета также выписываются в рублях. Оплата производится только в рублях.
10. Оплата производится за наличный расчет либо банковской картой на терминале, если иная форма оплаты не оговорена заранее.
11. Не взимается плата за проживание детей до достижения 6 (шести) лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места.
12. При предоставлении дополнительного места детям от 6 (шести) до 14 (четырнадцати) лет плата взимается по полной стоимости дополнительного места.

#### **В стоимость номера входит:**

- бронирование номера
- завтрак (шведский стол или по меню)
- услуги беспроводного интернета (Wi-Fi)
- услуги охраняемой парковки
- уборка номера и смена постельного белья
- предоставление гладильной доски и утюга
- предоставление посуды и столовых приборов
- пользование аксессуарами гостеприимства (шампунь, зубная щетка и т.д.)
- использование набора гостеприимства: вода, чай, кофе, сахар
- доставка в номер пришедшей на Ваше имя корреспонденции
- услуга «будильник» в назначенное время
- получение справочной информации у администратора
- пользование аптечкой, тонометром, вызов врача и скорой помощи
- вызов такси.

#### **Дополнительные услуги (оплачиваются отдельно):**

- напитки и продукты из мини-бара
- телефонные переговоры по междугородней/международной связи
- стирка, глажение, чистка белья и одежды по просьбе Гостя
- питание и доставка заказа в номер из ресторана, бара
- дополнительный завтрак (в размере 1000 руб. за человека)
- услуги бизнес-центра (ксерокс, принтер, компьютер)
- услуги финской сауны с бассейном (отдельный вход в здании Гостиницы).

Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату по ценам, установленным Прейскурантом.



**Необходимыми условиями для проживания в нашей гостинице является:**

- соблюдение настоящих Правил проживания;
- бережное отношение к имуществу и оборудованию гостиницы. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы возмещение ущерба производится в соответствии с перечнем стоимости испорченного имущества, который находится у администратора;
- за утерю ключа от номера Гость обязан возместить ущерб, причиненный отелю в соответствии с утвержденным прейскурантом гостиницы;
- строгое соблюдение правил пожарной безопасности;
- поддержание чистоты и установленного порядка, а именно:
  - покидая номер, не забывайте закрывать окна, выключать свет, телевизор, закрывать водопроводные краны;
  - соблюдайте тишину после 23.00 часов;
  - самостоятельно не переставляйте мебель в номере, если Вы испытываете неудобства, обратитесь к администратору.

**Права и обязанности администрации гостиницы:**

1. Гостиница обязана информироватьGuests при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление Гостям дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.
2. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о порядке проживания в гостинице, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами.
3. Гостиница не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых постояльцы гостиницы оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом гостиница обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев гостиницы по мере возможности.
4. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
5. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Гостиница ответственности не несет.
6. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Забытые гостями вещи хранятся в Гостинице в течение 6 месяцев.



- Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 недели.
- 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.

7. Персонал гостиницы и проживающие должны соблюдать тишину и быть взаимно вежливы.

8. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

9. 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 администрации и/или сотрудников правоохранительных органов, что приводит к материальным убыткам или создает неудобства для проживания других посетителей, гостиница имеет право отказать в предоставлении услуг Гостю и выселить его из гостиницы.

10. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

11. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

12. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

13. Книга отзывов и предложений находится у администратора и выдается по первой просьбе. Заявления и жалобы принимаются гостиницей в письменной форме и рассматриваются в установленные сроки.

### **В нашей гостинице запрещено:**

1. Курить в номерах.

Все номера гостиницы являются строго не курящими, Гость согласен возместить убытки, причиненные от последствий курения в соответствии с утвержденным прейскурантом гостиницы. Средства идут на возмещение расходов по уборке, очистке содержимого комнаты и воздуха от запаха дыма.

2. Оставлять в номере детей без присмотра.

3. Оставлять в номере малознакомых людей в свое отсутствие.



4. Держать в номере животных и птиц.
5. Хранить в номере взрывчатые, токсичные и легковоспламеняющиеся материалы, громоздкие вещи, оружие.
6. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
7. Передавать ключ от номера посторонним лицам.
8. Нарушать покой других Гостей с 23:00 до 08:00, создавая шум.

## ПРОЧАЯ ИНФОРМАЦИЯ

— Если Вы хотите, чтобы Вас не беспокоили, пожалуйста, повесьте табличку «не беспокоить» на ручку входной двери номера.

— Вы можете пригласить к себе гостей (не более 4-х человек) до 23:00, предупредив об этом администратора. В целях безопасности мы рекомендуем Вам не оставлять посторонних в Вашем номере без присмотра. В случае пропажи вещей в Вашем номере в тот период, когда у вас были гости, администрация гостиницы не несет за это ответственность.

— Для хранения денег, ценностей, документов рекомендуем Вам воспользоваться услугами мини-сейфа, который находится в Вашей комнате. Предварительно ознакомьтесь с инструкцией. Администрация гостиницы не несет ответственность за пропажу ценностей, не сданных на хранение.

— В случае плохого самочувствия Вы можете обратиться к администратору, Вам гарантировано пользование аптечкой, а в экстренных случаях – вызов скорой помощи.

— Если Вы намерены позвонить – Инструкция по пользованию телефоном находится в «Папке Гостя».

— В нашей гостинице принята ежедневная уборка номера, смена постельного белья и полотенец.

— При желании Вы можете воспользоваться услугами прачечной, заполнив лист заказа и сообщив администратору по телефону.

— Если Вам необходимо вызвать такси, заранее сообщите об этом администратору по телефону.

— Обо всех недостатках обслуживания, обнаруженных поломках оборудования номера просим Вас незамедлительно сообщать об этом администратору.

— Вы можете воспользоваться услугами **ресторана «Лесная Заимка»**. Ресторан работает с 11:00 до 24:00 (**заказы принимаются до 23:30**). В ресторане вы можете заказать обед и ужин по предложенному меню или индивидуальному заказу.

— Любой заказ из бара и ресторана «Лесная Заимка» может быть доставлен в номер.

— Если Вы принимаете гостей, то сможете отлично провести время в ресторанах, барах, банкетных залах комплекса «Лесная Заимка».



- О своих пожеланиях Вам необходимо сообщить администратору по телефону 101 или в ресторан по телефону 106.
- Информация о работе и услугах ресторанов и баров вложена в «Папку Гостя».
- При выезде из гостиницы Вы можете заказать Дорожный набор продуктов, заранее сообщив об этом администратору.

**При выезде из гостиницы необходимо:**

- Сообщить о времени выезда администратору заранее лично или по телефону 101.
- Сдать ключ от номера и произвести окончательный расчет за проживание и оказанные услуги у стойки администратора.

Спасибо, что Вы ознакомились с настоящими Правилами!  
Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.

***Желаем Вам приятного отдыха в нашей гостинице!***