ПУБЛИЧНАЯ ОФЕРТА

о заключении договора предоставления гостиничных услуг в гостинице «Вилла Дежа Вю»

• редакция от 27 октября 2026 г.

Настоящий документ содержит общие условия оказания гостиничных услуг. Индивидуальные условия (даты, категория номера, число гостей, цена, тариф и предоплата) фиксируются в подтверждении бронирования или ином документе, оформленном при заселении.

1. Сведения об исполнителе

Исполнитель — Общество с ограниченной ответственностью «Мезон» (ООО «Мезон»). ИНН 2317061567, КПП 231701001, ОГРН 1112367005354. Генеральный директор — Данельян Ашот Ашотович.

Юридический адрес: 354364, Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, ул. Просвещения, 154. Адрес гостиницы: Краснодарский край, г. Сочи, Адлерский район, ул. Просвещения, 154.

Гостиница «Вилла Дежа Вю», категория «две звезды», номер реестровой записи С232024002851; запись: https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/2236456e-c606-11ef-92da-f5d1f84d20a9/about-resort.

Сайт: https://villadejavu.ru; электронная почта: contacts@villadejavu.ru; телефон: +7 (862) 247-11-11.

2. Оферта, бронирование и заключение договора

2.1. Оферта применяется к бронированиям, оформляемым непосредственно в гостинице или через собственные каналы гостиницы. При бронировании через посредника особенности взаимодействия с посредником применяются постольку, поскольку не ухудшают установленные законом права потребителя.

2.2. Гость или заказчик выбирает доступные на соответствующие даты категорию номера и тариф. Перечень тарифов, цены, периоды продаж, акции и скидки изменяются исполнителем; уже подтверждённое бронирование не может быть изменено односторонне в ущерб гостю.

2.3. Договор при предварительном бронировании заключается с момента получения заказчиком (гостем) подтверждения бронирования от гостиницы. Подача заявки сама по себе не является подтверждённой бронью. При заселении без предварительной брони договор оформляется в предусмотренном законом порядке.

2.4. Подтверждение содержит данные заказчика и гостей (в необходимом объёме), наименование и категорию номера, сроки проживания, число гостей, применимый тариф, итоговую цену, порядок и сроки оплаты, условия отмены и контактные данные гостиницы. Конкретный номер в пределах категории определяется гостиницей, если иной номер прямо не согласован.

2.5. Базовые тарифы служат типовыми наборами правил; гостиница вправе делать их доступными или недоступными в отдельные даты. Акционные тарифы могут быть производными от любого базового тарифа и наследуют его условия оплаты и отмены, если в предложении явно не указаны иные законные условия. Скидка сама по себе не означает отказ гостя от законного права на возврат.

3. Базовые тарифные планы

Условие	Основной	Гарантированное бронирование
Предоплата до заселения	Не требуется	Стоимость первых суток; срок оплаты указывается при бронировании
При заселении	Оплата согласованного периода	Доплата оставшейся стоимости

	проживания	согласованного периода
Отмена за 48 часов до календарного дня заезда	Без платы за отмену	Возврат предоплаты полностью
Отмена позднее 48 часов до заезда, незаезд	Плата по п. 4 в пределах стоимости суток	Удержание по п. 4 в пределах стоимости суток

3.1. При отсутствии своевременной обязательной предоплаты гостиница вправе не подтвердить заявку на гарантированный тариф; если бронь уже подтверждена, последствия неоплаты определяются законом и согласованными условиями договора.

3.2. При заезде гость оплачивает согласованный срок проживания, если иной график оплаты не указан в подтверждении. Приём денежных средств подтверждается кассовым чеком в предусмотренных законом случаях.

4. Отмена бронирования, опоздание и незаезд

4.1. Отказ от бронирования, о котором заказчик (гость) уведомил гостиницу за 48 часов до начала календарного дня заезда по московскому времени, осуществляется с возвратом внесённой платы за размещение в полном размере.

4.2. При уведомлении об отмене менее чем за 48 часов, в день заезда, или незаезде гостиница вправе взимать плату за номер не более чем за одни сутки проживания согласно подтверждённой цене соответствующего тарифа.

4.3. Подтверждённая бронь сохраняется до 12:00 дня, следующего за запланированной датой заезда. Если гость не прибыл к этому времени, гостиница вправе отказаться от исполнения договора в соответствии с законодательством.

4.4. Отмена направляется через канал бронирования либо по электронной почте contacts@villadejavu.ru; для подтверждения получения рекомендуется указывать номер бронирования и ФИО заказчика. Момент получения сообщения гостиницей фиксируется доступными средствами связи; спорные ситуации разрешаются с учётом фактических доказательств.

4.5. Возврат производится на исходный платёжный инструмент, если это технически и юридически возможно; в остальных случаях — надлежащему плательщику законным способом, после проверки данных. Срок возврата определяется законом и применимыми платёжными процедурами; гостиница не вправе необоснованно затягивать возврат.

5. Досрочный выезд и продление проживания

5.1. Гость вправе отказаться от оставшейся части проживания в любое время. При досрочном выезде Гостя Гостиница удерживает стоимость фактически использованных суток проживания и одних дополнительных суток. Оставшаяся сумма предоплаты возвращается Гостю.

5.2. О досрочном выезде гость уведомляет администратора; стороны фиксируют дату и время фактического освобождения номера. Непредставление письменного заявления само по себе не лишает потребителя законного права на отказ от договора.

5.2.1. Гостиница может попросить оформить заявление для корректного расчёта и возврата.

5.3. Продление проживания возможно только при наличии свободного номера и по действующей на момент согласования стоимости; изменение цены сообщается гостю до подтверждения продления. Продление оформляется дополнительным подтверждением или иной записью о согласованных условиях.

6. Время заезда, выезда и дополнительные часы

6.1. Время заезда — с 14:00, время выезда (расчётный час) — до 12:00 по Московскому времени.

6.2. Ранний заезд возможен только при наличии свободного номера и согласовании с гостиницей. При заселении в интервале с 08:00 до 14:00 — плата 50% стоимости суток; при заселении до 08:00 — 100% стоимости суток.

6.3. Поздний выезд возможен только по согласованию с гостиницей и при наличии свободного номера. При освобождении номера после 12:00, но не позднее 18:00 — 50% стоимости суток; после 18:00 — 100% стоимости суток.

6.4. Стоимость рассчитывается исходя из согласованной стоимости суток применимого размещения; при меняющейся по датам цене конкретный расчёт сообщается гостю до согласования услуги.

7. Размещение детей и дополнительное место

7.1. Ребёнок в возрасте от рождения до достижения 6 лет (то есть 0–5 лет включительно) размещается бесплатно без предоставления дополнительного спального места, совместно со взрослым на имеющемся основном спальном месте, при соблюдении допустимой вместимости номера.

7.2. Предоставление дополнительного спального места оплачивается независимо от возраста ребёнка. Наличие, цена и возможность установки дополнительного места указываются при бронировании и зависят от категории номера.

7.3. Для заселения несовершеннолетних требуются документы, предусмотренные действующими правилами предоставления гостиничных услуг, включая необходимые документы сопровождающих и согласие законного представителя в предусмотренных законом случаях. Гостиница не устанавливает дополнительных обязательных документов сверх предусмотренных законом.

8. Оплата третьими лицами и безопасность платежей

8.1. Заказчиком и плательщиком может быть лицо, не являющееся проживающим гостем. При такой оплате необходимо достоверно указать номер бронирования, ФИО проживающего и ФИО либо наименование плательщика.

8.2. Оплата картой допускается только с согласия её законного держателя и в рамках правил платёжной системы и банка-эквайера. Гостиница вправе использовать защищённую платёжную ссылку, платёж с подтверждением держателя (при наличии) либо безналичный счёт на заказчика.

8.3. Для снижения риска спорных операций гостиница может запросить у плательщика отдельное подтверждение того, что он оплачивает проживание указанного гостя, с указанием бронирования и суммы, без запроса реквизитов, которые нельзя хранить или копировать, включая CVV/CVC. Копии банковских карт не запрашиваются.

8.4. При оплате на стойке карта используется её законным держателем в соответствии с правилами банка. Гостиница не гарантирует невозможность оспаривания банковской операции; в споре представляет банку подтверждение брони, платежа и фактического оказания услуг.

8.4.1. Гостиница вправе отказать в приёме платежа способом, не отвечающим требованиям безопасности или правилам банка-эквайера, предложив законный альтернативный способ оплаты. Предъявление чужой банковской карты без участия и согласия её законного держателя не признаётся надлежащим подтверждением полномочий на оплату.

8.4.2. При признаках неправомерного использования платёжного инструмента либо при поступлении уведомления банка о спорной операции гостиница вправе провести дополнительную проверку в рамках правил банка-эквайера, запросить допустимое подтверждение полномочий плательщика и предложить безопасный альтернативный способ оплаты. Персонал не копирует полные реквизиты банковской карты или CVV/CVC. Уже подтверждённое бронирование не аннулируется произвольно; решения по договору принимаются с соблюдением закона.

8.5. Сведения о гостях и плательщиках обрабатываются в объёме и на основаниях, предусмотренных законодательством о персональных данных; отдельные согласия оформляются, когда это действительно требуется законом.

9. Порядок проживания и обязанности гостя

9.1. Гостиница работает круглосуточно. Гость обязан соблюдать общественный порядок и тишину, правила пожарной и иной обязательной безопасности, бережно пользоваться номером и общими помещениями, учитывать законные интересы других гостей и выполнять правомерные требования сотрудников гостиницы, связанные с обеспечением безопасности и порядка.

9.2. Запрещаются курение в помещениях, где оно запрещено законом, передача карты-ключа посторонним, проживание незарегистрированных лиц, умышленное повреждение имущества, опасное использование электроприборов, блокирование путей эвакуации, хранение запрещённых опасных предметов и веществ, а также действия, создающие угрозу жизни, здоровью или имуществу других лиц.

9.3. Приглашённые посетители обязаны соблюдать установленный гостиницей законный порядок доступа и нахождения на территории. Посещение не даёт права на ночлег без оформления проживания. Дополнительное размещение возможно при наличии мест, соблюдении требований регистрации и предварительном согласовании его стоимости. Заказчик (гость) обязан сообщать администрации о необходимости размещения дополнительных проживающих.

9.4. Животные размещаются по предварительному согласованию, если их размещение допускается правилами гостиницы и согласованным предложением, с предварительным информированием о размере платы. Права лиц, сопровождаемых собакой-проводником, соблюдаются в соответствии с законом.

9.5. Обязательные бесплатные услуги, в том числе вызов скорой помощи, доступ к аптечке первой помощи, доставка корреспонденции в номер, побудка и пользование тонометром, предоставляются без дополнительной платы. Остальные платные услуги — только по предварительному согласию гостя и доведённому до него прейскуранту.

9.6. Гость обязан незамедлительно сообщить администрации об обнаруженных неисправностях, протечках, повреждениях, задымлении или иной опасной ситуации, а также не предпринимать самостоятельный ремонт инженерных систем без согласования. При необходимости предотвращения аварии гостиница вправе организовать доступ сотрудников и аварийных служб в номер с соблюдением требований закона и разумным информированием гостя.

9.6.1. Гость обязан при обнаружении аварии, протечки, задымления, признаков возгорания, неисправности электрооборудования или иных угроз немедленно известить администрацию, при необходимости вызвать экстренные службы по номеру 112, не препятствовать доступу уполномоченных сотрудников и аварийных служб и принимать доступные безопасные меры к предотвращению увеличения ущерба. От гостя не требуется выполнять опасные работы либо самостоятельно устранять неисправности инженерных систем.

9.7. При существенном нарушении правил проживания гостиница вправе потребовать прекращения нарушения, вызвать компетентные службы при наличии оснований и применить предусмотренные законодательством меры, включая односторонний отказ от договора, когда для этого имеются законные основания.

9.7.1. При угрозах жизни и здоровью, насилии, опасном поведении, умышленной порче имущества, грубом нарушении общественного порядка либо иных существенных нарушениях гостиница фиксирует обстоятельства, вправе требовать немедленного прекращения нарушений, ограничивать доступ посторонних лиц в пределах закона и обращаться в полицию или экстренные службы.

9.7.2. Если договор правомерно прекращён вследствие виновных действий гостя, в том числе согласно п. 9.7.1, гостиница производит расчёт за фактически оказанные услуги и вправе предъявить самостоятельные требования о возмещении причинённых убытков и расходов, подтверждённых доказательствами. При отказе в возмещении принесенного убытка гостинице, гостиница вправе использовать денежные средства с баланса гостя для покрытия причиненных убытков.

9.8. Размещение и продление проживания допускаются в пределах установленной вместимости номера, при наличии доступных мест и соблюдении обязательных требований к оформлению

проживания. Гостиница не обязана предоставлять сверх согласованного размещения дополнительные места бесплатно.

9.9. В целях защиты безопасности гостей, сотрудников и имущества Гостиница вправе вести внутренний реестр документально подтверждённых существенных нарушений правил проживания (далее — реестр нарушений). Основанием для внесения записи могут быть, в частности, причинение ущерба, угрозы людям, насилие, систематическое нарушение общественного порядка, неоплата оказанных услуг либо иные существенные нарушения договора, подтверждённые актами, обращениями, документами о задолженности и иными допустимыми доказательствами.

9.10. Реестр нарушений является внутренним инструментом оценки рисков и рассмотрения последующих обращений.

9.11. При новом обращении лица, ранее допустившего нарушение, Гостиница вправе оценить документально установленные обстоятельства, наличие непогашенной задолженности, актуальных угроз безопасности и иных законных оснований; Гостиница имеет право отказать в предоставлении услуг и размещении таким лицам.

9.12. Сведения реестра не публикуются и не передаются другим гостиницам для формирования межгостиничного «чёрного списка». Обработка персональных данных осуществляется только при наличии законного основания, в необходимом объёме, с ограничением доступа, определёнными сроками хранения, проверкой достоверности и соблюдением прав субъекта персональных данных. Ошибочные и утратившие необходимость сведения подлежат исправлению или удалению в установленном законом порядке.

10. Ответственность сторон и возмещение ущерба

10.1. Гостиница несёт ответственность за качество и безопасность оказываемых услуг, а также за сохранность вещей гостя в случаях и пределах, установленных законодательством Российской Федерации (в том числе статьёй 925 ГК РФ).

10.2. Гость обязан обеспечить бережное обращение с имуществом гостиницы и возместить причинённый по его вине реальный ущерб, включая разумные и необходимые документально подтверждённые расходы на ремонт, восстановление, специальную очистку либо замену повреждённого имущества с учётом его состояния, износа и возможности восстановления. Ответственность иных лиц, в том числе посетителей, определяется по правилам гражданского законодательства.

10.2.1. Если вследствие виновного повреждения или уничтожения имущества гостем номер либо иные помещения стали непригодны для использования, гостиница вправе требовать в установленном законом порядке возмещения доказанных убытков, включая необходимые расходы на восстановление и упущенную выгоду. Период вынужденного простоя, причинная связь, разумность сроков ремонта и размер неполученного дохода подтверждаются актами, документами о ремонте, сведениями о бронированиях, загрузке и иных относимых обстоятельствах.

10.3. В случае курения в запрещённом месте, существенного загрязнения номера, повреждения мебели, сантехники, оборудования, белья или иных вещей гостиница вправе требовать возмещения фактического ущерба и разумных подтверждённых расходов на устранение последствий при наличии законных оснований. Прейскурант имущества и восстановительных работ используется как ориентир для расчёта, и может применяться как доказательства ущерба; автоматические договорные штрафы не устанавливаются.

10.4. Обнаруженное повреждение или загрязнение фиксируется актом с описанием обстоятельств и состояния имущества, при необходимости — фото- и видеоматериалами, показаниями сотрудников и документами о расходах. Гостю по возможности предлагается присутствовать при осмотре и дать объяснения; его отказ подписать акт отражается. Гостиница вправе предъявить обоснованное требование о возмещении ущерба, а при споре — обратиться в суд.

10.4.1. После освобождения номера сотрудники гостиницы вправе провести осмотр его состояния, в том числе без присутствия выехавшего гостя. Обнаруженные после выезда повреждения и необычные загрязнения фиксируются актом, датированными фото- или видеоматериалами и иными доказательствами. По возможности гостю направляются сведения о выявленных обстоятельствах и предложение дать пояснения. Отказ гостя подписать акт отмечается в акте, и является самостоятельным доказательством его вины.

10.4.2. При технической неисправности, аварии либо иных объективных препятствиях к использованию подтверждённого номера гостиница может предложить гостю другой номер той же либо более высокой категории без доплаты и без ухудшения существенных условий проживания. Замена согласовывается с гостем; если равноценная замена невозможна, применяются предусмотренные законом способы защиты его прав.

10.5. Ответственность за действия несовершеннолетних определяется законом с учётом возраста и статуса законных представителей.

10.5.1. При необходимости экстренного предотвращения угрозы людям, пожара, затопления или иных опасных последствий гостиница вправе обеспечить доступ в номер в необходимом объёме, по возможности с участием свидетелей и фиксацией обстоятельств. Доступ не используется для произвольного вмешательства в частную жизнь гостя.

10.6. Гостиница не осуществляет управление внешними инженерными сетями и не отвечает за сам факт возникновения аварий и отключений на сетях ресурсоснабжающих и сетевых организаций. При таком перерыве гостиница предпринимает зависящие от неё разумные меры по информированию гостей и уменьшению последствий; сам по себе факт внешней аварии не доказывает нарушение гостиницей её обязательств.

11. Забытые вещи, обращения и изменения условий

11.1. Гостиница организует учёт и хранение забытых вещей по внутреннему порядку, соответствующему законодательству; о найденных ценных вещах принимает необходимые меры по установлению владельца и возврату.

11.2. Для оперативного рассмотрения обращения гость может направить его администратору, по адресу гостиницы или на contacts@villadejavu.ru, по возможности указав номер бронирования, описание обстоятельств и имеющиеся подтверждающие материалы. Гостиница фиксирует поступление обращения, проверяет обстоятельства и отвечает в предусмотренный законом срок. Этот порядок не ограничивает установленные законом способы защиты прав гостя.

11.3. Актуальная редакция оферты размещается на сайте и предоставляется для ознакомления в гостинице. Изменения оферты применяются к новым бронированиям; к уже подтверждённым применяются условия на момент заключения договора, если стороны правомерно не согласовали иное.

11.4. В вопросах, не урегулированных офертой, стороны руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Правовая основа

Постановление Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 № 1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (ред. от 02.06.2026); Закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»; Гражданский кодекс РФ.

Утверждаю: Генеральный директор ООО «Мезон»

ДОКУМЕНТ ПОДПИСАН
ЭЛЕКТРОННОЙ ПОДПИСЬЮ

Сертификат: 033E34C60088B4868F4A79C281A6087BA7
Владелец: ДАНЕЛЬЯН АШОТ АШОТОВИЧ
Действителен: с 15.07.2026 до 15.10.2027