



SOFIA LUXURY RESIDENCE

ИНФОРМАЦИОННЫЙ ПУТЕВОДИТЕЛЬ ГОСТЯ

ΑΥΙΟΥ ΑΥΑΡΙΤΙΚΟΥ, ΚΑΤΟ ΡΑΦΟΣ, CYPRUS

Дорогие Гости!
Добро пожаловать в Sofia Luxury Residence!

Мы счастливы видеть Вас в качестве наших Гостей и предлагаем Вам ощутить гостеприимство в его лучшем проявлении. Наш квалифицированный персонал готов создать все условия проживания, отвечающие Вашим ожиданиям. Находитесь ли Вы в деловой поездке, отдыхаете или путешествуете – Вы всегда можете по-настоящему расслабиться и отдохнуть в наших уютных апартаментах, в зоне бассейна и встретить закат или восход солнца на общедоступной террасе расположенной на 5 этаже блока В.

Мы искренне надеемся на то, что Вы останетесь довольны сервисом, комфортом и услугами. Благодарим за внимание и Ваш выбор Sofia Luxury Residence в качестве дома во время своего пребывания в прекрасном городе Пафос.

Мы хотим, чтобы Вы знали, Ваше мнение очень важно для нас! Мы те, кто внимательно читает ваши комментарии и работает над повышением уровня сервиса. Благодаря Вам наш комплекс развивается, и наша команда испытывает гордость за вашу высокую оценку нашего труда.

Желаем приятного пребывания с нами!

По любому вопросу Вы можете обратиться по телефону с 8:00 по 20:00

+ 357 998 55 277 Кипр

+ 7 495 142-2570 Россия

А также оставить свои отзывы на нашем сайте www.sofiresidence.ru или направить нам письмо по электронной почте: reservation@sofiarresidence.ru

**Наслаждайтесь каждым моментом,
Команда Sofia Luxury Residence**

Обслуживание в апартаментах

По любому возникшему у Вас вопросу, пожалуйста, обращайтесь по телефону +357 99 855 277 (возможно общение по WhatsApp), с 8.00 до 20.00

Все вопросы, поступившие позднее указанного времени, будут рассмотрены на следующий день. Благодарим за понимание!

Апартаменты укомплектованы:

Бытовой техникой – стиральная машина, посудомоечная машина, холодильник с морозильной камерой, кофеварка и электрический чайник, тостер, микроволновая печь.

Детская кроватка

- a. мы рады предложить Вам детскую кроватку на комплементарной основе.
- b. если Вы не отметили необходимость данной услуги при заезде пожалуйста, позвоните по телефону +357 99 855 277 (возможно общение по WhatsApp), и мы с удовольствием доставим кроватку в ваши апартаменты.

Утюг и гладильная доска, адаптеры, фен.

2. Набором посуды и столовыми принадлежностями

- a. столовой посудой, кухонными ножами, приборами, посудой для приготовления еды, чайными кружками, кофейными чашками, бокалами для вина, шампанского, стаканами.

Уборка апартамента:

- b. Влажная уборка апартамента без смены постельного белья, но со сменой полотенец осуществляется на четвертые сутки после заезда с 9:00 до 16:00.
- c. Генеральная уборка апартаментов предоставляется на 8 сутки проживания. Генеральная уборка включает в себя влажную уборку всех поверхностей, санитарную обработку санузлов и замену постельного белья и полотенец.
- d. Мы уважаем ваше желание к уединению в связи с этим наши апартаменты укомплектованы двухсторонними табличками «Прошу не беспокоить» и «Прошу убрать», для того чтобы не беспокоить Вас в неудобное для Вас время, просим Вас повесить табличку с наружной стороны апартамента, и мы обязательно придем осуществить уборку в удобное для Вас время. Кроме того, Вы можете обозначить желаемое время уборки во время вашего заселения в апартаменты или сообщить дополнительно в течение пребывания у нас.
- e. Если Вам необходима дополнительная уборка апартамента, то мы с удовольствием окажем Вам данную услугу за дополнительную оплату. С преискурантом можете ознакомиться в разделе «Дополнительные услуги».

В нашем комплексе не предусмотрено проживание с домашними животными

Дополнительные услуги

| Наименование услуги | Цена в EURO |
|--|------------------|
| Бутылка питьевой воды 1,5 литра | 1-00 |
| Доставка питьевой воды в апартамент производится в упаковке, которая включает 6 бутылок, объемом 1,5литра каждая | 5-00 за упаковку |

| | |
|--|---|
| Генеральная уборка -полный цикл уборки со сменой белья и полотенец | 50-00 |
| Влажная уборка всех поверхностей, вынос мусора обработка и дезинфекция санузла | 20-00 |
| Замена банного полотенца | 10-00 |
| Замена коврика для ног | 5-00 |
| Замена полотенца для рук | 5-00 |
| Замена салфетки для лица | 1-50 |
| Замена халата | 10-00 |
| Замена комплекта белья (4 наволочки, простыня, пододеяльник) | 30-00 |
| Замена спальных принадлежностей (на матрасник, одеяло, 4 подушки, покрывало) | 70-00 |
| Косметический набор THE RITUAL OF KARMA (шампунь 47мл.кондиционер 47мл, гель для душа 47мл, лосьон для тела 47мл, мыло 40 г). Косметика 100% ВЕО | 10-00 |
| Заказ цветов | 10-00 доставка + стоимость букета |
| Украшение апартаментов шарами | 10-00 доставка + стоимость шаров |
| Заказ фотосессии | Комплементарно, оплата производится фотографу |
| Заказ трансфера | Комплементарно, оплата водителю |
| Заказ аренды автомобиля | Комплементарно оплата представителю компании |
| Прокат велосипедов | <ul style="list-style-type: none"> • 1 день 10-00 в день • 2-5 дней 8-00 в день • 6-10 дней 7-00 в день • 11 дней и больше 70-00 в день |

Все наши апартаменты оснащены самым современным оборудованием, это позволит сделать ваше проживание более комфортным. Систем “Smart Home” очень проста в управлении.

В ваших апартаментах рядом с телевизором находится Планшет, с помощью которого Вы сможете управлять данной системой и безусловно пользоваться услугами интернет пространства. Код для входа: **0852**.

Система “Smart Home” позволяет управлять такими системами как: вентиляция и кондиционирования воздуха, открытие и закрытие портьер (вручную не открывайте, пожалуйста), аудиосистема (радио) и освещение. Вы можете управлять этими системами и с помощью настенных клавиш на блоках управления.

Мы заботимся о Вашем здоровье, в связи с этим отделка апартаментов выполнена из натуральных материалов, таких как: мрамор, натуральное дерево, кожа и нержавеющий металл. Мрамор

потрясающий природный материал, который является украшением апартаментов на полу в гостиной, в душевой кабине, на полу террасы. Однако мрамор – это кальций, которому противопоказана кислая среда. При попадании красного вина на мрамор возникает серьезная проблема с устранением пятен. Мрамор дышит и с легкостью впитывает все виды пятен включая жир, фруктовый сок, вино и т.д. Мы благодарим Вас за то, что Вы помогаете нам сохранить красоту камня своим аккуратным пребыванием.

Полезная информация

ТЕЛЕФОНЫ ЭКСТРЕННЫХ СЛУЖБ РЕСПУБЛИКИ КИПР:

- Единый номер спасательных служб (полиция, пожарная, скорая помощь на английском языке) - 112 или 199
- Дежурная аптека (в ночное время) - +357 90 901412
- Служба срочных сообщений о воздушных и морских авариях - +357 90 901441
- Жалобы и замечания о состоянии моря и побережья - +357 22 691212 (при обращении в нерабочее время нужно оставить голосовое сообщение)
- Единая справочная больниц Кипра - +357 90 901400
- Единая справочная аэропортов (Ларнака и Пафос) - +357 77 778833
Телефонный код страны: + 357 (далее 8-значный номер)
Посольство РФ в Никосии: + 357-22-774622 / 22-772141 / 22-772142

ИНТЕРНЕТ ПРОВАЙДЕРЫ КИПРА:

- CYTA - <https://www.cyta.com.cy>
- PrimeTel - <http://primetel.com.cy/ru/>
- MTN - <http://www.mtn.com.cy/ru/>
- DragonNet - <http://www.dragonnet.eu>
- CableNet - <http://cablenet.com.cy/>

ОПЛАТА СЧЕТОВ, ШТРАФОВ ОНЛАЙН:

<https://www.jccsmart.com/>

МАГАЗИНЫ:

Обычное время работы магазинов в будние дни с 9:00/10:00 до 18:00/19:00, некоторые работают дольше (в летнее время есть обеденный перерыв - в период от 12:00 до 16:00), суббота – короткий рабочий день, воскресенье – выходной. Есть магазины круглосуточного обслуживания без перерыва на обед и выходных дней в курортных зонах.

ТРАНСПОРТ:

Транспортное сообщение на Кипре, которым вы можете воспользоваться при передвижении по острову:

Междугородные автобусы, которые ежедневно связывают все города и ходят довольно часто

Сельские автобусы, которые связывают почти все деревни с ближайшими городами, но с ограниченной частотой движения: один или два раза в день, кроме воскресенья.

Городские автобусы, которые связывают различные районы в пределах городов и работают в дневное время. В некоторых туристических районах, в летний период, их движение по маршруту продлевается до позднего вечера.

Междугородное сервис-такси, которое предлагает возможность разделить такси с 4 - 8 другими пассажирами. Оно обеспечивает связь между всеми главными городами Кипра, каждые полчаса, с понедельника до пятницы, начиная с 06:00 утра и до 18:00 вечера. По субботам и воскресеньям обслуживание заканчивается часом раньше - в 17:00.

Городское и междугородное такси предоставляется 24 часа в сутки во всех городах. Такси можно заказать.

Городские такси в обязательном порядке снабжены таксометрами и плата начинается с момента посадки пассажира в такси.

Банки на Кипре работают с 08:30 – 12:30 ежедневно, кроме субботы, воскресения и официальных праздников.

ОФИЦИАЛЬНЫЕ ПРАЗДНИКИ

Перечисленные ниже дни являются выходными днями на Кипре. В дни национальных праздников все общественные службы, частные предприятия, банки и магазины закрыты, хотя многие магазины и определенные службы работают на курортах и побережье. Банки закрыты в Пасхальный вторник, но открыты в канун Рождества.

- 1-е января – Новый год
- 6 -е января – Поклонение 3-м Волхвам, Епифания (Epiphany Day)
- 25-е марта – День Независимости Греции (Greek National Day)
- 1-е апреля – День начала борьбы за независимость (National Anniversary Day)
- 1 мая – День труда (Labour Day)
- 15 августа – Успение Богородицы (Assumption of the Virgin Mary)
- 1 октября – День независимости Кипра (Cyprus Independence Day)
- 28-е октября – Греческий национальный праздник (Greek National Anniversary Day)
- 24 декабря – канун Рождества
- 25 декабря - Рождество
- 26 декабря – Рождество, день подарков
- Переменная дата – Зеленый понедельник (Green Monday) (за 50 дней до начала греческой православной Пасхи (Greek Orthodox Easter)
- Переменная дата – Страстная пятница (Good Friday) (Греческая православная церковь)
- Переменная дата – Пасхальный понедельник (Easter Monday) (Греческая православная церковь)
- Переменная дата – Пентекост-Катаклизмос (Pentecost – Kataklysmos) (Фестиваль паводка).

Памятка о правилах пожарной безопасности в комплексе

Уважаемые Гости, данная памятка обязательна к выполнению для обеспечения Вашей безопасности при проживании в Sofia Luxury Residence.

Уважаемые Гости, просим соблюдать правила пожарной безопасности!

Важные номера телефонов: Полиция /Пожарная служба/Скорая помощь на английском языке: 112 или 199

Уходя из апартаментов, не забывайте выключить телевизор, кондиционер и лампы освещения.

Напоминаем Вам, что запрещается накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами или любым материалом, использовать электронагревательные приборы, не предусмотренные комплектацией апартаментов.

Курить в апартаментах категорически запрещается.

Запрещается хранение в апартаменте взрывопожароопасных веществ и материалов.

Если Вы прибыли в комплекс в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц и местонахождением первичных средств пожаротушения.

В случае пожара в Вашем апартаменте:

1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по номеру телефона «112».
2. Обязательно сообщите о пожаре менеджеру комплекса, позвонив по номеру: + 357 99 855 277
3. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию сотрудников комплекса или пожарной охраны.

В случае пожара вне Вашего апартаментов на территории комплекса или на прилегающей территории к комплексу:

1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную службу по номеру телефона «112» и по номеру + 357 99 855 277
2. Покиньте Ваш апартамент после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания (по возможности возьмите с собой документы).
3. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение не представляется возможным,

необходимо оставаться в Вашем апартаменте, открыв настежь окна и находясь рядом с окном или на террасе (в руках желательно держать белую материю - полотенце или что-то из постельного белья). Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.

4. Постарайтесь сообщить менеджеру комплекса по номеру телефона + **357 99 855 277** о своём местонахождении.

5. С прибытием к месту происшествия пожарных, подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи.

Переждать пожар можно на террасе, при этом необходимо закрыть за собой дверь.

При эвакуации соблюдайте спокойствие

• Пройдите спокойно до ближайшего пожарно-эвакуационного выхода, расположенного в лифтовом холле.

• Не используйте лифты.

Пожалуйста, сохраняйте спокойствие в любой ситуации.

Желаем Вам приятного отдыха!

Правила предоставления услуг в комплексе Sofia Luxury Residence

I. Общие положения

1.1. Расчетным часом начала обслуживания (часом заезда) является 15:00 часов дня. Расчетное время освобождения апартаamenta (время выезда) – 11:00 часов дня.

1.2. Оплата за проживание в случае заезда Гостя в апартаменты до расчетного часа или задержки выезда Гостя:

- в случае заезда в апартаменты до расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

с 12:00 до 14:00 – бесплатно, при наличии свободных апартаментов и в случае задержки выезда Гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

с 11:00 до 14:00 – бесплатно, при наличии свободных апартаментов;

с 14:00 до 18:00 – производится оплата за половину суток;

начиная с 18:00 – производится оплата за полные сутки.

- Ранний заезд и/или поздний выезд возможны только при наличии свободных апартаментов и за дополнительную плату.
- При проживании Гостя в апартаменте менее суток оплата производится согласно стоимости апартаamenta за сутки. В комплексе не предусмотрена почасовая оплата.

1.3. Дети до 12-ти лет проживают в апартаменте бесплатно для детей до 5-ти лет предоставляется детская кроватка комплементарно по запросу. Размещение, а также оплата проживания детей в возрасте от 12 лет производится как за взрослого Гостя.

1.4. При наличии свободных апартаментов и по решению Представителя комплекса, Гостю может предоставляться апартамент более высокой категории.

1.5. Бронирование считается гарантированным при условии предоплаты стоимости:

- Как минимум одной ночи проживания при бронировании не позднее 24 часов до даты заезда;

100% от стоимости проживания при бронировании апартаментов по тарифам специальных предложений (согласно условиям, указанным при бронировании апартаamenta);

Варианты оплаты:

- оплата наличными или банковской картой;
- по счету банковским переводом.

Оплату необходимо произвести не менее чем за сутки до даты заезда для бронирований по опубликованным тарифам.

При отсутствии оплаты, комплекс Sofia Luxury Residence оставляет за собой право аннулировать бронирование в одностороннем порядке, направляя на указанную при бронировании электронную почту уведомление об аннуляции.

При гарантированном бронировании апартамент сохраняется за Гостем до 11:00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае опоздания Гостя или не заезда, комплекс взимает с Гостя (или заказчика) стоимость проживания, указанную в подтверждении бронирования.

1.6. Бронирование, созданное на период высокого сезона (с мая по октябрь), должно быть предоплачено 100% стоимости проживания за весь период бронирования. Оплату необходимо произвести в течение 1 рабочего дня с момента получения подтверждения о бронировании и на условиях предоставления тарифа. Предоплата от компаний за индивидуальные бронирования должна быть произведена в течение 3 рабочих дней с момента получения подтверждения о бронировании и выставления счета. Отмена или коррекция бронирования возможна по согласованию с отделом продаж, с учетом

условий отмены/коррекции бронирования по данному тарифу. При поздней отмене комплекс оставляет за собой право удержать стоимость предоплаты на условиях предоставления тарифа.

1.7. Оплата за проживание и дополнительные услуги производится в Евро наличными или кредитной картой.

1.8. Администрация комплекса определяет перечень услуг, включенных в стоимость проживания. Включенные услуги предоставляются только зарегистрированным Гостям.

1.9. Посещение проживающихGuestов в комплексе третьими лицами разрешается с обоюдного согласия Администрации комплекса и проживающего Гостя. Пребывание в апартаменте посетителей разрешено с 7:00 до 23:00. В случае, когда посетитель остается в апартаменте после 23:00, Администрация комплекса оставляет за собой право оформить счет посетителю, либо проживающему в апартаменте Гостю на оплату дополнительного места.

II. Права и обязанности проживающихGuestов

2.1 Каждый Гость комплекса обязан:

- соблюдать установленные комплексом правила проживания и порядок оплаты и иных услуг; соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу, территории и оборудованию комплекса;
- по первому требованию возместить ущерб в случае утраты и/или повреждения имущества комплекса в соответствии с действующим законодательством Кипра. В случае причинения ущерба администрация комплекса вправе предъявить счет за порчу, утрату имущества. Ущерб, нанесенный комплексу, подлежит возмещению на основании Акта ущерба. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу имущества комплекса»;
- не беспокоить другихGuestов, проживающих в комплексе, соблюдать тишину и порядок в апартаменте и на территории комплекса, соблюдать нормы общественного порядка в комплексе;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования комплекса;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности, электробезопасности, не допуская возникновения очагов возгорания, пожара;
- своевременно и в полном объеме осуществлять оплату за проживание, а также другие дополнительные услуги, не включенные в стоимость апартамента.
- В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- соблюдать правила посещения бассейна;
- при выходе из апартамента закрыть водозаборные краны, окна, двери на террасу, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть апартамент;
- при выезде из апартамента произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить менеджера комплекса о своем выезде, сдать апартамент в надлежащем состоянии, сдать ключ от апартамента и пульт от въездных ворот на территорию.
- держать закрытыми окна и двери апартамента при работающем кондиционере;
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в апартамент посетителей, количество посетителей не должно быть более 4 чел. на каждый проживающий апартамент. При проведении торжественных мероприятий - количество приглашенныхGuestов и тип мероприятия согласовывается с Администрацией комплекса дополнительно.
- парковать свой автомобиль на парковочном месте, закрепленном при заезде за апартаментом.

2.2 В нашем комплексе запрещается:

- оставлять в апартаменте посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору о предоставлении услуг), а также передавать таким лицам ключ от апартамента;
- оставлять детей в номере без присмотра взрослых;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, тяжелые металлы;
- проносить на территорию комплекса любые виды оружия;
- хранить и не санкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться личными нагревательными приборами, если это не предусмотрено в апартаменте, а также устанавливать другую бытовую технику без согласования с Администрацией комплекса;
- вносить самостоятельно изменение в техническое оснащение номера без согласования с Администрацией комплекса;
- нарушать покой проживающихGuestов после 23:00;
- находиться в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения, а также распивать напитки в местах общего пользования (зона бассейна);
- готовить еду на стандартных террасах, включая пользование мангалами и другими нагревающими приборами;
- выбрасывать мусор с террас, хранить мусор на террасах, а также оставлять мешки с мусором в коридорах и на прилегающей территории комплекса;
- устанавливать и хранить любые предметы и конструкции личного пользования в зоне зеленых насаждений и на территории общего пользования;

- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить аудио-, фото-, кино-, видеосъемку без согласования с Администрацией комплекса;
- курить табак либо табака содержащую продукцию в зданиях и сооружениях, предназначенных для оказания услуг комплекса, за исключением специально отведенных мест. В случае нарушения данного правила Администрацией комплекса в счет гостя будет начислена услуга генеральной уборки номера в соответствии с утвержденной стоимостью услуги в размере 200 Евро.
- парковать транспортные средства за пределами специально отведенных для этой цели мест общественной территории, в проездах между корпусами комплекса, разворотных площадках;

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования на территории и в зданиях, помещениях комплекса (за исключением апартаментов и туалетных комнат) систем аудио, фото и видеонаблюдения.

III. Права и обязанности Администрации комплекса

3.1. Администрация комплекса вправе произвести замену предоставленного Гостю апартамента и/или требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных или неотложных ремонтных, санитарно - эпидемиологических работ и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу жизни и здоровью, окружающей среде и имуществу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию имущества.

3.2. Администрация комплекса имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и прочих услуг и выселить Гостя из комплекса в случаях несоблюдения настоящих Правил, несвоевременной или неполной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии, неуважительного оскорбительного поведения, или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества третьих лиц. По истечении оплаченного срока проживания, оставленные Гостем личные вещи в апартаментах, подлежащем освобождению, помещаются на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на Гостя всех расходов по их содержанию (личные вещи хранятся в не более 6 месяцев). Помещение вещей на хранение осуществляется Администрацией комплекса. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация комплекса располагает информацией о месте его нахождения или иных контактных данных. Продукты питания, оставленные в апартаментах после отъезда Гостя, подлежат утилизации в полном объеме не зависимо от типа продукта и срока хранения.

3.3. В случае грубого нарушения настоящих правил, правил поведения или требований безопасности со стороны Гостя, Администрация комплекса имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в комплексе с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

3.4. Администрация комплекса не несет ответственности за утрату ценных вещей гостя, находящихся в апартаментах, при нарушении им порядка проживания в комплексе, а также за ценные вещи Гостя, оставленные в общих гостевых зонах. В случае обнаружения забытых вещей Администрация отеля принимает меры к возврату их владельцам.

Комплекс Sofia Luxury Residence
www.sofiaresidence.ru