

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

### 1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают следующее:

«**гостиничные услуги**» – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги;

«**гостиница**» – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;

«**цена номера (места в номере)**» – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

«**потребитель**» (**гость**) – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«**заказчик**» – физическое (юридическое) лицо, индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«**исполнитель**» – Общество с ограниченной ответственностью «ЭКО - КОМФОРТ - ВЛАДИМИР»;

«**время выезда (расчетный час)**» - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

«**время заезда**» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

### Бронирование услуг

2. Бронирование – закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

3. Исполнитель применяет в гостинице следующие виды бронирования:

**гарантированное бронирование** – вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

**негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до **18:00** по московскому времени, в день заезда, после чего договор прекращается;

4. Бронирование осуществляется исполнителем путем принятия заявки на бронирование (далее – заявка) по установленной исполнителем форме, в том числе посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

5. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) Подтверждения, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике (потребителе), сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, об адресе гостиницы, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

6. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

7. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Отмена бронирования осуществляется не позднее **14:00** дня по московскому времени, предшествующего дню заезда, путем направления письменного уведомления. Бронирование считается отмененным только при условии получения от Гостиницы письменного подтверждения об отмене бронирования.

8. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

### Порядок заселения, расчетный час

9. Заселение потребителя в гостинице осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

1) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

2) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

3) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

4) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

5) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

6) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

7) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

8) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

9) вида на жительство лица без гражданства.

10. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.



**11.** Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице, а также постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии требованиями действующего законодательства.

**12.** Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании свидетельства о рождении, а также документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них) в свободной форме на сопровождение несовершеннолетних граждан.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, а также документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них) в свободной форме на сопровождение несовершеннолетних граждан. В случае отсутствия нахождения рядом с ними законных представителей заселение в гостиницу осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних и при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них) в свободной форме на самостоятельные поездки самого ребенка.

**13.** Исполнителем используется посуточная оплата проживания. Сутки проживания устанавливаются с **14:00** дня заезда до **12:00** следующего дня.

**14.** Время заезда в гостиницу – **14:00**

Размещение до указанного времени исполнителем не гарантируется.

При отсутствии в заявке на бронирование указания на ранний заезд, размещение осуществляется при наличии/готовности номера.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда (если такой период составляет не более 12 часов), взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

**15.** Время выезда из гостиницы (расчетный час) – **12:00**

Возможность выезда после расчетного часа исполнителем не гарантирована и должна быть подтверждена отделом бронирования или Службой приема и размещения.

В случае подтверждения Службой приема и размещения возможности выезда потребителя после расчетного часа взимается дополнительная оплата в следующем порядке:

- при выезде до 18:00 – 50% суточной оплаты;
- при выезде после 18:00 – производится оплата за полные сутки.

**16.** Дети до 6 лет проживают бесплатно в номере родителей (без предоставления дополнительного спального места).

**17.** Исполнитель вправе предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере) с согласия потребителя.

**18.** Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

**19.** Потребитель/заказчик обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания потребителю/заказчику, если иное не предусмотрено договором.

**20.** Внеочередное право пользования услугами имеют:

- инвалиды войны;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп и сопровождающие их лица (не более одного человека).

При оплате проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов войны, инвалидов I и II группы и сопровождающих инвалидов лиц, Исполнитель предоставляет скидку 10%.

#### **Правила проживания в отеле и пользования гостиничными услугами:**

**21.** Все потребители, проживающие в гостинице, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать, установленные Исполнителем перечисленные ниже правила пользования гостиничными услугами:

**21.1.** Потребитель/заказчик обязан соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в публичных местах от чрезмерного потребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал гостиницы.

**21.2.** В целях обеспечения безопасности потребителей и сотрудников гостиницы в гостевых зонах и на прилегающей территории ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

**21.3.** При возникновении технических неисправностей во время пользования дополнительными платными услугами для освобождения от оплаты потребитель/заказчик должен незамедлительно сообщить об этих неисправностях в службу приема и размещения (ресепшен). В противном случае услуги считаются оказанными и подлежат оплате в полном объеме.

**21.4.** Категорически запрещено выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана.

**21.5.** Администрация ресторана имеет право отказать потребителю/заказчику в обслуживании при появлении в спортивной одежде, спортивной или домашней обуви, а также при нарушении общепризнанных норм.



21.6. Запрещается употребление принесенных с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах гостиницы, в том числе в ресторане, баре, зоне ресепшен.

21.7. Запрещается подъем на этажи и хранение в номерах крупногабаритного багажа, размер которого по высоте, ширине или длине превышает 120 см. Такой багаж в обязательном порядке подлежит размещению в камере хранения.

21.8. В гостинице не допускается громкое звучание музыки, другого шума.

21.9. Запрещается загрязнение территории гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны.

21.10. При выезде из гостиницы потребитель/заказчик обязан сдать карту Гостя и ключ от номера администратору службы приема и размещения и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончании расчета потребителю/заказчику выдается окончательный счет за проживание с расшифровкой оказанных услуг.

21.11. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения клиентов (ресепшен) и выдается по первому требованию потребителя/заказчика.

21.12. Администрация ООО «ЭКО-КОМФОРТ-ВЛАДИМИР» может предложить потребителю/заказчику осмотреть багаж в целях обеспечения безопасности и наличия опасных веществ и предметов при его личном присутствии и в присутствии сотрудника охраны.

21.13. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности потребителям/заказчикам запрещается:

- пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
- пользоваться неисправными электроприборами;
- хранить и проносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества;
- курить сигареты и средства электронной доставки никотина (электронные сигареты, вэйпы и проч.). Курение допускается только в специально отведённых для этого местах, вне здания гостиницы. Место для курения обозначено специальным знаком.

В случае нарушения требований о запрете курения в общественных местах, предусмотренных Федеральным законом №15-ФЗ от 23.02.2013 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", возмещается ущерб, нанесенный при курении в размере 5 000 (пять тысяч) рублей.

Правила поведения при пожаре находятся в номерах, план эвакуации находится на каждом этаже гостиницы.

21.14. С целью обеспечения порядка и безопасности лиц, проживающих в гостинице, запрещается:

- передавать ключ от номера посторонним лицам;
- при уходе из номера оставлять дверь открытой;
- проживание в номере лиц, не являющихся потребителями услуг и не зарегистрированных в установленном порядке службой приема и размещения. Потребитель несёт личную ответственность за пребывание приглашённых лиц в номере.

По просьбе Потребителя/Гостя администрация Гостиницы разрешает находиться посторонним лицам в номере с **14.00 до 23.00** часов, при предъявлении документа, удостоверяющего личность приглашенного. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна проходить в холле Гостиницы.

Дальнейшее пребывание в Гостинице (**после 23:00**) возможно исключительно при условии регистрации и оплаты дополнительного места (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров) согласно утвержденным в Гостинице тарифам на проживание.

21.15. Содержание домашних животных в номерах гостиницы возможно по согласованию с исполнителем и лишь при наличии медицинского сертификата о прививках. Исполнитель не предоставляет специального обслуживания для животных, а владельцы несут ответственность в случае причинения животными ущерба имуществу гостиницы, либо третьим лицам. Исполнитель оставляет за собой право на переселение в другой номер или на выселение потребителя/заказчика из гостиницы при поступлении жалоб от других гостей гостиницы.

21.16. Потребитель/заказчик несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы. В случае повреждения, уничтожения или хищения имущества гостиницы потребитель/заказчик обязан возместить причинённый гостинице ущерб в соответствии с утверждённым Прейскурантом.

21.17. Потребитель/заказчик имеет право на внеочередное пользование дополнительными услугами гостиницы.

**22.** Споры, которые могут возникнуть при оказании гостиничных услуг разрешаются путем переговоров, обмена письмами, телеграммами, факсами и т.п. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным. В случае если исполнитель и потребитель/заказчик не придут к взаимовыгодному разрешению спора либо ответ на предъявленную претензию не будет получен в течение 15 рабочих дней, спор передается на разрешение в суд по месту нахождения истца.



**Приложение №1  
к Правилам предоставления услуг  
в гостинице «ЗАРЯ»**

**СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Настоящее согласие на обработку персональных данных является публичной офертой.

Бронируя номер в гостинице «ЗАРЯ», физическое лицо принимает (акцептует) настоящее Согласие на обработку персональных данных (далее – Согласие).

Пользователь дает свое согласие ООО «ЭКО-КОМФОРТ-ВЛАДИМИР» (гостинице «ЗАРЯ»), расположенному по адресу: 600001. г. Владимир, ул. Студеная гора, дом 36А, офис 217 (далее – Оператор), на обработку своих персональных данных со следующими условиями:

1. Данное Согласие дается на обработку персональных данных, как без использования средств автоматизации, так и с их использованием.

2. Согласие дается на обработку следующих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество;
- пол;
- дата рождения и возраст;
- вид документа, удостоверяющего личность;
- серия и номер документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;
- адрес регистрации и адрес фактического проживания;
- номера контактных телефонов и адреса электронной почты; сведения об аккаунтах в социальных сетях;
- сведения о местоположении.

3. Персональные данные не являются специальными или биометрическими.

4. Персональные данные не являются общедоступными.

5. Цель обработки персональных данных:

- обеспечение соблюдения Конституции Российской Федерации, законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов ООО «ЭКО-КОМФОРТ-ВЛАДИМИР»;

- осуществление прав и законных интересов ООО «ЭКО-КОМФОРТ-ВЛАДИМИР» в рамках осуществления видов деятельности, предусмотренных Уставом и иными локальными нормативными актами ООО «ЭКО-КОМФОРТ-ВЛАДИМИР» или третьих лиц, либо достижения общественно значимых целей.

6. Основанием для обработки персональных данных являются: ст. 24 Конституции Российской Федерации; Федеральный закон от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»; Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»; настоящая оферта.

7. В ходе обработки с персональными данными будут совершены следующие действия: сбор; запись; систематизация; накопление; хранение; уточнение (обновление, изменение); извлечение; использование; передача (распространение, предоставление, доступ); блокирование; удаление; уничтожение.

8. Согласие вступает в силу с даты бронирования номера и действует в течение срока, предусмотренного действующим законодательством Российской Федерации.

9. Согласие может быть отозвано субъектом персональных данных или его представителем путем направления письменного заявления Оператору по адресу, указанному в настоящем Согласии.

10. В случае отзыва субъектом персональных данных или его представителем согласия на обработку персональных данных Оператор вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, указанных в пунктах 2 – 11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных».

11. Настоящее согласие действует с даты бронирования номера потребителем/заказчиком (гостем) до момента прекращения обработки персональных данных, указанного в п.8 и п. 9 данного Согласия.

