

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «ЗАРЯ» г. Владимир

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 услуг, оказываемых Исполнителем за единую цену;

«потребитель» – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«заказчик» – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу потребителя;

«исполнитель» – Общество с ограниченной ответственностью ООО «БИЗНЕС-ОТЕЛЬ ЗАРЯ»

«расчетный час» - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

Бронирование услуг

2. Бронирование – предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);

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;

негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до **20:00** по московскому времени, в день заезда, после чего бронирование аннулируется;

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), 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 гарантированное бронирование аннулируется.

Порядок размещения, расчетный час



9. Размещение потребителя в гостинице осуществляется на основании договора, заключаемого при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) 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;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание иностранного гражданина либо лица без гражданства;
- з) вида на жительство иностранного гражданина либо 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. Регистрация в гостинице 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.

13. Исполнителем используется посуточная и почасовая 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.

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 (с предоставлением дополнительной кровати по необходимости).

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:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- е) 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 между потребителем (заказчиком) и исполнителем.

20. Внеочередное право пользование 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 гостинице 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 может производиться круглосуточное видеонаблюдение.

21.3. При возникновении технических неисправностей во время пользования дополнительными платными услугами, для освобождения от оплаты Гость должен незамедлительно сообщить об этих неисправностях на Ресепшн. В противном случае услуги считаются оказанными и подлежат оплате в полном объеме.

21.4. Запрещается употребление принесенных с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Гостиницы.

21.5. 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.

21.6. В Гостинице не допускается громкое звучание музыки, другого шума.

21.7. Запрещается загрязнение территории Гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны

21.8. При выезде из гостиницы Гость обязан сдать карту Гостя и ключ от номера Администратору службы приема и размещения и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончании расчета Гостю выдается окончательный счет за проживание с расшифровкой оказанных услуг.

21.9. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения клиентов и выдается по первому требованию Гостя.

21.10. Администрация ООО «БИЗНЕС-ОТЕЛЬ ЗАРЯ» может предложить гостю осмотреть багаж в целях обеспечения безопасности и наличия опасных веществ и предметов, при его личном присутствии и в присутствии сотрудника охраны.

21.11. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности потребителям 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", взимается штраф в размере 5 000 (пять тысяч) рублей.

Правила поведения при пожаре и план эвакуации находятся на двери комнаты

21.12. 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.

21.13. Содержание домашних животных в номерах отеля 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 из отеля, при поступлении жалоб от других гостей отеля.

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

21.15. Потребители (заказчики) имеют 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 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.



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 «БИЗНЕС-ОТЕЛЬ ЗАРЯ» (гостинице «Заря»), расположенной по адресу: 600001, Владимирская обл., г. Владимир, ул. Студеная Гора, 36А. (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:
 - вид документа, удостоверяющего личность;
 - серию и номер документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;
 - адрес регистрации и адрес фактического проживания;
 - фамилия, имя, отчество;
 - номера контактных телефонов;
 - адреса электронной почты;
 - сведения об аккаунтах в социальных сетях;
 - пол;
 - возраст;
 - информация о приобретенных продуктах и услугах;
 - сведения о местоположении.
3. Персональные данные, не являющиеся специальными или биометрическими.
4. Персональные данные не являются общедоступными.
5. Цель обработки персональных данных:
 - обеспечения соблюдения Конституции Российской Федерации, законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов ООО «БИЗНЕС-ОТЕЛЬ ЗАРЯ»;
 - осуществления прав и законных интересов ООО «БИЗНЕС-ОТЕЛЬ ЗАРЯ» в рамках осуществления видов деятельности, предусмотренных Уставом и иными локальными нормативными актами ООО «БИЗНЕС-ОТЕЛЬ ЗАРЯ», или третьих лиц либо достижения общественно значимых целей.
6. Основанием для обработки персональных данных является: Ст. 24 Конституции Российской Федерации; Федеральный закон от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных»; Постановление Правительства РФ от 09.10.2015 № 1085 «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 момента бронирования потребителем (заказчиком) номера в Гостинице «Заря» 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 ООО «БИЗНЕС-ОТЕЛЬ ЗАРЯ» по адресу, указанному в данном Согласии.

10. В случае отзыва субъектом персональных данных или его представителем согласия на обработку персональных данных ООО «БИЗНЕС-ОТЕЛЬ ЗАРЯ» 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 момента бронирования потребителем (заказчиком) номера в Гостинице «Заря» до момента прекращения обработки персональных данных, указанных в п.8 и п. 9 данного Согласия.

