

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «ЗАРЯ»

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

**«средство размещения»** - имущественный комплекс, включающий в себя здание (часть здания) или строение, сооружение, помещение, участок земли, оборудование и иное имущество и используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц - **Отель «ЗАРЯ»**, расположенный по адресу: 600001, г. Владимир, ул. Студёная Гора, д. 36А (далее - отель).

**«услуги средства размещения»** - гостиничные услуги, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц;

**«бронирование»** - закрепление за потребителем номера (отдельного места в многоместном номере) на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя;

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

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

**«исполнитель»** – **Общество с ограниченной ответственностью «ЭКО-КОМФОРТ-ВЛАДИМИР»** (Юридический адрес: 600001, г. Владимир, ул. Студеная Гора, д.36А офис 217, ОГРН 1203300008834, ИНН 3327146557, КПП 332701001, ОКВЭД 55.10).

**«заказчик»** - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги и услуги иных средств размещения для потребителя;

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

**«номер»** - изолированное помещение в средстве размещения, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц;

**«цена размещения»** - стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоместном номере) и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

**«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 (отдельного места в многоместном номере) на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя;

3. Исполнитель применяет в отеле бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.

4. Исполнитель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера (отдельные места в многоместном номере).

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

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

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

8. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до 00:00 часов дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда



потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер (отдельное место в многоместном номере) за одни сутки.

#### **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:

- 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) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница");
- е) российского национального водительского удостоверения в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации;
- ж) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- з) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- и) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- к) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- л) вида на жительство лица без гражданства;
- м) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

**10.** Заселение в отель несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, **не достигшего 14-летнего возраста**, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в отель. (далее - согласие).

Заселение в отель несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, **достигшего 14-летнего возраста**, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в средство размещения осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия.

**11.** Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

**12.** Исполнитель обеспечивает круглосуточное очное обслуживание прибывающих в отель и убывающих из отеля.

**13.** Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в отеле, а также постановка иностранных граждан и лиц без гражданства на учет по месту пребывания в отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии требованиями действующего законодательства.

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

**15.** Время заезда в отель – **14:00**

Размещение до указанного времени исполнителем не гарантируется.



Бесплатное раннее заселение возможно с 10:00 при наличии свободных номеров.

Бесплатный поздний выезд возможен до 14:00 при наличии свободных номеров.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в отеле 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.

**16. Время выезда из отеля (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.

**17. В стоимость номера включено:** проживание, ежедневная уборка номера, смена постельного белья и полотенец 1 раз в три дня, кабельное телевидение, туалетные принадлежности (мыло, шампунь, гель д/душа, туалетная бумага), туристская информация, пользование Wi-Fi, пользование гладильной комнатой, камера хранения,

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

**19. Исполнитель по просьбе потребителя предоставляет без дополнительной оплаты следующие виды услуг:**

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определённому времени;
- пользование тонометром

**20. Потребитель обязан оплатить исполнителю гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме до начала их оказания потребителю/заказчику, если иное не предусмотрено договором. При осуществлении расчетов с заказчиком (потребителем) исполнитель выдает заказчику (потребителю) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.**

**21. 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%.

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

**Правила проживания в отеле и пользования услугами отеля:**

**22. Все потребители, проживающие в отеле, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать, установленные исполнителем правила пользования гостиничными услугами:**

**22.1. Потребитель 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.**

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

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

**22.4. Запрещается употребление принесенных с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах отеля в том числе в холле и зоне ресепшен.**



22.5. 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.

22.6. В отеле не допускается громкое звучание музыки, другого шума.

22.7. Запрещается загрязнение территории отеля. Для сбора мусора предназначены урны.

22.8. При выезде из отеля потребитель обязан сдать ключ от номера администратору службы приема и размещения (ресепшен) и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете потребителя (фолио). По окончании расчета потребителю выдается окончательный счет за проживание с расшифровкой оказанных услуг и кассовый чек зачета аванса, если иное не предусмотрено договором.

22.9. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения (ресепшен) и выдается по первому требованию потребителя.

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

22.11. 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 отеля. 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 отеля.

22.12. С целью обеспечения порядка и безопасности лиц, проживающих в отеле, 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 администрация отеля разрешает находиться посторонним лицам в номере **с 14.00 до 23.00 часов**, при предъявлении документа, удостоверяющего личность приглашенного посетителя. Потребитель обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, встреча должна проходить в холле отеля.

Дальнейшее пребывание в отеле (**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 отеле тарифам на проживание.

22.13. Содержание домашних животных в номерах отеля не допускается.

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

22.15. Потребитель имеет право на внеочередное пользование дополнительными услугами гостиницы.

22.16. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

22.17. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения заказчику (потребителю) убытков.

22.18. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.



22.19. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

22.20. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления услуг отеля, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

22.21. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также в случае утраты или повреждения по его вине имущества средства размещения в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

22.22. В случае утраты или повреждения имущества средства размещения по вине потребителя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

**23.** 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 заказчик (потребитель) не придут к взаимовыгодному разрешению спора либо ответ на предъявленную претензию не будет получен в течение 10 рабочих дней, спор передается на разрешение в суд по месту нахождения истца.



Приложение №1  
к Правилам предоставления услуг  
в отеле «ЗАРЯ»

## СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящее согласие на обработку персональных данных является публичной офертой.

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

Пользователь дает свое согласие ООО «ЭКО-КОМФОРТ-ВЛАДИМИР» (отель «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:
  - 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;
  - 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 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 27.11.2025 № 1912 «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

