

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор
ООО «СИС ОТЕЛЬ»
Чавкин А.В.

«01» октября 2025 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ в Отель «Кортъярд Ростов-на-Дону» 4*, расположенном по адресу: 344002, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Левобережная, 2К

Термины и определения

В настоящих Правилах предоставления гостиничных услуг (далее – Правила) используются следующие термины:

«Бронирование» - закрепление за Гостем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Гостиницы;

«Расчетный час» — время, установленное Отелем для заезда и выезда Гостя.

«Время заезда» – 14 часов 00 минут по московскому времени.

«Время выезда» – 12 часов 00 минут по московскому времени.

«Заказчик» - физическое, юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Гостя;

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

«Исполнитель или Гостиница» - лицо, предоставляющее Гостю/Заказчику гостиничные услуги – общество с ограниченной ответственностью «СИС ОТЕЛЬ» (сокращенное наименование ООО «СИС ОТЕЛЬ») ИНН 6167198623, КПП 616701001, ОГРН 1206100018739, юридический и фактический адрес: Российская Федерация, 344002, Ростовская область, город Ростов-на-Дону, улица Левобережная 2К, офис 21.

«Цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Гостиницей, оказываемых за единую цену.

Цена номера (места в номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех гостей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации, локальными нормативными актами Гостиницы, программами лояльности Гостиницы, договорами, заключаемыми Гостиницей с отдельными заказчиками, допускается предоставление льгот, скидок и преимуществ для отдельных категорий гостей.

Регистрационная карта - документ, подтверждающий заключение между Гостиницей и Гостем договора оказания услуг по проживанию в Гостинице.

«Служба приема и размещения» (СПиР) – структурное подразделение Отеля, отвечающее за прием, размещение и обеспечение пребывания Гостя в Гостинице.

«Правила проживания Гостей с домашними животными» - документ, подписываемый Гостем, путешествующим с домашним животным, при регистрации в Отеле и означающий, что Гость ознакомлен с этими Правилами, принимает их безоговорочно и обязуется исполнять; являются неотъемлемой частью настоящих Правил.

«Сайт Гостиницы» - адрес официального сайта Исполнителя в сети Интернет www.courtyardrussia.com

Термины «гостиница» и «гостиничные услуги», используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны на основании:

- Конституции Российской Федерации;
- Гражданского кодекса Российской Федерации;
- Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации»;
- Закона Российской Федерации от 27.07.2006 № 140-ФЗ «О защите прав потребителей»;
- Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853;
- иных нормативно-правовых актов, касающихся осуществления гостиничной деятельности в Российской Федерации.

1.2. ООО «СИС ОТЕЛЬ» настоящими Правилами регламентирует порядок предоставления гостиничных услуг в следующем объекте размещения:

- Отель «Кортъярд Ростов-на-Дону» 4*, расположенный по адресу: 344002, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Левобережная, 2К (далее – Гостиница).

1.3. Настоящие Правила регулируют отношения между Гостем/Заказчиком и Гостиницей. Настоящие Правила обязательны для соблюдения Гостем/Заказчиком.

В случаях заключения между Гостиницей и Заказчиком отдельного договора на оказание гостиничных услуг, содержащего условия, отличные от положений, указанных в настоящих Правилах, приоритет имеют условия, указанные в таком договоре на оказание гостиничных услуг. В неурегулированной условиями соответствующего договора на оказание гостиничных услуг части стороны руководствуются положениями настоящих Правил и законодательством Российской Федерации.

1.4. Настоящие Правила являются публичной офертой Гостиницы, то есть предложением заключить договор предоставления гостиничных услуг Гостиницей на условиях, предусмотренных настоящими Правилами.

Срок действия настоящей оферты не ограничен.

1.5. Если иное не предусмотрено настоящими Правилами, подписание Гостем регистрационной карты, получение Заказчиком (Гостем) подтверждения Гостиницей заявки, направленной Заказчику (Гостю), совершение Заказчиком (Гостем) действий, направленных на получение услуг Гостиницы (в том числе, но не ограничиваясь уплата Заказчиком (Гостем) соответствующей суммы Гостинице), является полным согласием (акцептом оферты Гостиницы) Заказчика (Гостя) с настоящими Правилами и равносильно заключению договора на оказание гостиничных услуг.

1.6. При акцепте Заказчиком (Гостем) оферты Гостиницы договор предоставления Гостиницей гостиничных услуг считается заключённым в письменной форме. Письменная форма считается соблюденной в соответствии с п. 14. Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853.

1.7. Местом исполнения договора является место нахождения Гостиницы по адресу: 344002, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, ул. Левобережная, 2К.

1.8. Фирменное наименование, место нахождения и режим работы Гостиницы размещается на информационной вывеске у главного входа в Гостиницу.

1.9. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.10. Время, указанное в настоящих Правилах, является местным временем, установленным в городе Ростове-на-Дону.

1.11. Гостиница предоставляет Заказчику (Гостю) без взимания дополнительной платы (услуги включены в тариф на проживание) следующие услуги:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- уборка номера;
- смена постельного белья;
- пользование ванными принадлежностями и феном;
- предоставление по запросу Гостя предметов индивидуального пользования, таких как: зубной набор, расчёска, пилочка для ногтей, рожок для обуви, наборы для бритья, салфетки для обуви, ножницы, зонты, наборы для шитья, набор ватный, вешалки, детские кроватки, дополнительное мыло, лосьон для тела, кондиционер для волос, гель для душа.
- пользование телевизором;

- пользование чайной/кофейной станцией;
- пользование сейфом в номере;
- комната хранения багажа;
- предоставление в пользование гладильной доски и утюга;
- пользование WI-FI на всей территории Гостиницы и пользование компьютером в бизнес-уголке;
- пользование фитнес-залом;
- вызов городского такси.

1.12. Нижеуказанные услуги предоставляются Гостиницей за плату:

- обеспечение временного проживания в Гостинице;
- услуги общественного питания в помещении лобби-бара, конференц-залах Гостиницы;
- аренда конференц-залов и оборудования;
- пользование мини-баром;
- услуги прачечной;
- печать документов;
- обслуживание в номере;
- пользование Маркетом 24/7;
- иные услуги.

1.13. Дополнительная информация о работе отделов Гостиницы, перечне предоставляемых услуг и о ценах на них представлена на информационном стенде на стойке Отдела приема и размещения Гостиницы, а также на официальном сайте Гостиницы в сети Интернет www.courtyardrussia.com.

1.14. Гостиница применяет динамическое ценообразование, при котором тариф зависит от спроса на конкретные даты проживания. Официальные утвержденные открытые тарифы приведены на официальном сайте Гостиницы в сети Интернет.

2. Порядок оформления проживания в Гостинице, бронирования и оплаты услуг

2.1. Договор о предоставлении гостиничных услуг заключается Гостиницей с каждым Гостем либо его законным представителем. Договор о предоставлении гостиничных услуг вступает в силу и становится обязательным для исполнения сторонами с момента его заключения. Договор о предоставлении гостиничных услуг заключается в письменной форме путём акцепта Заказчиком (Гостем) оферты Гостиницы. Вне зависимости от того, кто является плательщиком за оказываемые гостиничные услуги, регистрационная карта, подписываемая Гостем, является также документом, необходимым для осуществления регистрационного учёта.

Гостиница вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке на бронирование даты или на момент обращения Гостя в Отел бронирования или в Отдел приема и размещения Гостиницы отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки или запроса Гостя.

2.2. При оформлении проживания в Гостинице заполняется регистрационная карта Гостя. Регистрационная карта содержит следующую информацию:

- фамилия, имя, отчество (при наличии) Гостя;
- год, месяц, дата рождения, место рождения Гостя;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность Гостя;
- адрес регистрации и места жительства Гостя;
- сроки проживания Гостя, категория номера;
- контактные данные Гостя, включая контактный телефон или адрес электронной почты Гостя;
- подписи.

2.3. Подписанная Гостем регистрационная карта представляет собой акцепт Заказчиком (Гостем) оферты Гостиницы, является договором между Гостиницей и Гостем и означает согласие Гостя со всеми положениями настоящих Правил без каких-либо изъятий или ограничений.

2.4. Гость, подписывая регистрационную карту, дает согласие на обработку и хранение его персональных данных и подтверждает, что получил от Гостиницы следующую полную и достоверную информацию:

- сведения о Гостинице, в том числе наименование исполнителя услуг, его основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика, номер его контактного телефона;

- сведения о виде Гостиницы, присвоенной Гостинице категории, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, о реквизитах (номере и дате выдачи) свидетельства о присвоении Гостинице определенной категории и о выдавшей его аккредитованной организации, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе Гостиницы;

- сведения о категории номеров Гостиницы и цене номеров (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
- сведения о перечне услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- сведения о перечне и цене иных платных услуг, оказываемых Гостиницей за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования;
- сведения об иных платных услугах, оказываемых в Гостинице третьими лицами;
- сведения о времени заезда и времени выезда из Гостиницы;
- сведения о правилах предоставления гостиничных услуг в Гостинице;
- сведения о правилах противопожарной безопасности в Гостинице;
- сведения о порядке обработки персональных данных.

2.5. Указанная информация располагается у стойки Отдела приема и размещения Гостиницы (место, доступное для обозрения Гостем), а также на официальном сайте Гостиницы в сети Интернет. Памятки с Правилами противопожарной безопасности имеются в каждом номере Гостиницы.

2.6. Договор о предоставлении гостиничных услуг в соответствии с главой 39 Гражданского кодекса Российской Федерации от имени Гостиницы заключает Генеральный директор, Генеральный менеджер Гостиницы или иное уполномоченное лицо (на основании доверенности). Договор о предоставлении гостиничных услуг, совершаемый посредством подписания регистрационной карты, от имени Гостиницы заключает работник Отдела приема и размещения Гостиницы в силу своих должностных полномочий.

2.7. По факту заключения договора о предоставлении гостиничных услуг Гостю (при условии подписания Гостем регистрационной карты), Гостиница выдает магнитный ключ-карту от номера или отправляет ключ через мобильное приложение Marriott Bonvoy.

2.8. В зависимости от условий заключения договора и порядка оплаты Гостиница также выдаёт соответствующему лицу (Гостю или Заказчику) платёжные документы (кассовые счета, чеки).

2.9. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.10. Проживание в Гостинице гарантируется Гостю только в оплаченный им период. По истечении оплаченного периода Гость может продлить проживание только при наличии такой возможности у Гостиницы и оплате услуг согласно действующим тарифам.

2.11. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- документа, выданного компетентным органом иностранного государства, подтверждающего факт регистрации рождения (в случае регистрации рождения, произведенной компетентными органами иностранных государств за пределами территории Российской Федерации);
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- миграционной карты с отметкой подразделения пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина на территорию РФ или с отметкой территориального органа федеральной исполнительной власти в сфере миграционного учета о выдаче данной миграционной карты;
- документа, подтверждающего право на пребывание (проживание) в РФ (виза – для граждан стран, с которыми действует визовый режим, разрешение на временное проживание, вид на жительство, иной законодательно утверждённый документ, подтверждающий право иностранного гражданина на временное пребывание на территории Российской Федерации)
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства;

-водительского удостоверения (в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность, либо отсутствия возможности идентификации гражданина посредством единой системы идентификации и аутентификации в целях его постановки регистрационный учет по месту пребывания)

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

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

2.12. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

2.13. Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.14. Гостиница вправе отказать Гостю в размещении, если документы Гостя, указанные в пункте 2.11 настоящих Правил, отсутствуют или не соответствуют требованиям действующего законодательства Российской Федерации. Ответственности при таком отказе Гостиница не несет.

2.15. Гостиница не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с Федеральным законом от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и иным законодательством Российской Федерации.

2.16. Первоочередное право на размещение в Гостинице имеют Гости с подтвержденным бронированием.

2.17. Право на внеочередное обслуживание имеют граждане, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено такое право и предъявившие соответствующий документ.

2.18. Бронирование номеров и дополнительных услуг, а также консультирование по смежным вопросам осуществляется напрямую в Гостинице на стойке Отдела приема и размещения Гостиницы или с использованием телефонной связи, электронной почты и на сайте Гостиницы в сети Интернет, через внешние специализированные сервисы.

2.19. Для бронирования на сайте Гостиницы Гость вправе воспользоваться формой онлайн бронирования, позволяющей без обращения в Отдел бронирования или в Отдел приема и размещения Гостиницы осуществить бронирование номера, оплату забронированных услуг и получить подтверждение произведенного бронирования.

2.20. Для бронирования посредством электронной почты Гость может направить в Отдел бронирования или Отдел приема и размещения Гостиницы на соответствующий электронный адрес заявку на бронирование, содержащую следующую информацию:

- дата и время заезда и выезда Гостя (-ей);
- категория и количество номеров по категориям, необходимых для размещения;
- ФИО Гостя (-ей);
- Дополнительные требования/пожелания;
- Способ оплаты;
- Контактные данные Гостя (ФИО контактного лица, телефон, адрес электронной почты).

2.21. В течение 24 часов Гостиница отправляет на адрес, указанный в заявке (в случае отсутствия такового, на адрес, с которого поступила заявка) счет-подтверждение бронирования или отказ от бронирования.

2.22. При выставлении счета-подтверждения согласно заявке Гость подтверждает услуги по

бронированию путем внесения оплаты таких услуг согласно счету-подтверждению не позднее чем за 24 часа до даты заезда. С момента поступления оплаты на расчетный счет Гостиницы бронирование номера является гарантированным для Гостя, если иное не определено в договорах, заключаемых Гостиницей с отдельными заказчиками, или программами лояльности Гостиницы.

2.23. В любом случае, только наличие подтверждения, полученного через сайт Гостиницы, от Отдела бронирования или Отдела приема и размещения, является основанием для последующего размещения Гостя в Гостинице.

2.24. Виды бронирования:

Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки оставшийся срок проживания аннулируется. В этом случае размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди при наличии свободных номеров.

Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя в течение 4 часов от указанного Гостем времени заезда, после чего бронирование аннулируется.

2.25. В случае бронирования по открытым тарифам Гостиницы Гость может отменить бронирование полностью или частично. Аннуляция гарантированного бронирования номера и дополнительных услуг осуществляется Гостем в письменной форме на адрес электронной почты Отдела бронирования или Отдела приема и размещения.

При отмене гарантированного бронирования услуг письменное уведомление о такой отмене должно быть отправлено способом, обеспечивающим его получение не позднее, чем за одни сутки до времени заезда, установленного настоящими Правилами. В противном случае Гость обязан внести Гостинице плату за фактический простой номера в размере 100% стоимости одних суток проживания каждого из отмененных номеров. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

Перенос Гостем сроков проживания приравнивается к аннуляции (отмене) бронирования в срок по получению уведомления о таком переносе и влечет возникновение предусмотренной настоящим пунктом обязанности оплатить фактический простой отмененных номеров и требует оформления новой заявки на бронирование.

2.26. Специальные открытые тарифы, предусматривающие скидки за раннее бронирование и гарантию оплаты, могут иметь дополнительные ограничения на отмену, изменения дат, а также штрафные санкции, которые указаны в условиях бронирования таких тарифов. Бронируя номер по специальным тарифам, Гость обязан ознакомиться и принять условиями их предоставления.

2.27. Все расчеты в Гостинице производятся в рублях. В связи с применением Гостиницей общей системы налогообложения все цены на услуги Гостиницы включают НДС по ставке, предусмотренной действующим законодательством РФ.

2.28. Услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются на условиях 100% предварительной оплаты к моменту заселения Гостя, если иные условия оплаты не предусмотрены договорами, заключаемыми Гостиницей с отдельными заказчиками, или программами лояльности Гостиницы. Расчеты осуществляются наличными денежными средствами, банковской картой, безналичным перечислением на банковские реквизиты Гостиницы.

В случае, если Гость планирует пользоваться дополнительными услугами Гостиницы, то при заселении в гостиницу Гостиница вправе требовать от Гостя предоставления депозита в виде блокировки (преавторизации) соответствующих денежных средств на банковской карте или путем внесения в кассу Гостиницы наличных денежных средств в рублях, покрывающего предполагаемые дополнительные расходы Гостя, в том числе расходы за использование мини-бара.

2.29. Стоимость услуг, предоставляемых Гостиницей, указана в действующем прейскуранте, утвержденном Гостиницей.

2.30. Стоимость услуг Гостиницы может быть изменена исполнителем услуг в одностороннем порядке в любой момент без предварительного уведомления Гостя/Заказчика. Изменение стоимости услуг не распространяется на уже подтвержденное Гостиницей бронирование. Иные условия и порядок изменения стоимости услуг Гостиницы могут определяться договорами, заключаемыми Гостиницей с отдельными заказчиками, или программами лояльности Гостиницы.

2.31. Все оказанные Гостиницей услуги должны быть оплачены до момента выезда Гостя из Гостиницы. В случае неоплаты Гостем оказанных ему услуг после его выезда, сумма задолженности удерживается из предоставленного депозита, в том числе путем списания суммы задолженности в безакцептном порядке с банковской карты Гостя, указанной при бронировании. Гость не возражает против списания с его банковской карты денежных средств в счет оплаты оказанных Гостиницей услуг.

2.32. Стоимость услуг, включенных в проживание, а также дополнительных услуг, предоплаченных

Гостем, но не использованных им по его усмотрению или в связи с его интересами, не возвращается.

2.33. Кассовый чек выдается Гостю перед оплатой, а счет - при выезде из Гостиницы. Если оплата была произведена по безналичному расчету, то счет Гостю при выезде не выдается, а направляется Заказчику в установленном законодательством РФ порядке.

2.34. Время заезда, время выезда (расчётный час) в Гостинице.

При предоставлении услуг проживания в Гостинице устанавливается следующее время заезда (регистрации), время выезда (расчетный час):

- расчетный час для начала обслуживания Гостя (время заезда/регистрации) – 14:00 в день заезда Гостя.

- расчетный час для окончания обслуживания (время выезда) – 12:00 в день выезда Гостя.

2.35. В случае гарантированного раннего заезда Гостя до 14.00 плата за номер за период от времени заселения до установленного времени заезда взимается в размере 50% от стоимости 1 (одних) суток проживания в номере соответствующей категории согласно открытому тарифу, если иное не установлено договорами, заключаемыми Гостиницей с отдельными заказчиками, или программами лояльности Гостиницы.

Если период от времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается в размере 100% от стоимости 1 (одних) суток проживания в номере соответствующей категории согласно открытому тарифу.

2.36. Гости, прибывшие раньше времени заезда, установленного настоящими Правилами, могут быть размещены только при наличии свободных номеров в Гостинице.

2.37. При наличии свободных номеров в Гостинице Гость может воспользоваться услугой позднего выезда (выезд после расчетного часа дня окончания обслуживания).

Стоимость услуги позднего выезда составляет:

- После 12:00 до 18:00 - 50% от стоимости 1 (одних) суток проживания в номере соответствующей категории согласно открытому тарифу;

- После 18:00 - 100% от стоимости 1 (одних) суток проживания в номере соответствующей категории согласно открытому тарифу.

2.38. Проживание в Гостинице не более 24 часов оплачивается в размере полных суток в независимости от расчетного часа заезда-выезда.

2.39. Выезд Гостя из Гостиницы осуществляется до расчетного часа. При этом Гость обязан уведомить об этом Отдел приема и размещения Гостиницы, вернуть работнику Отдела приема и размещения ключ от номера и произвести окончательный расчет с Гостиницей за предоставленные услуги. С момента выполнения указанных условий договор на оказание услуг между Гостиницей и Гостем прекращает свое действие.

2.40. По желанию Гостя проживание может быть продлено только при наличии такой возможности в Гостинице и при оплате дополнительного времени проживания согласно открытым тарифам, действующим на дату продления.

2.41. При досрочном выезде Гость обязан уведомить об этом дежурного администратора Гостиницы до 12:00 часов дня, предшествующего дате отмены услуги. В случае уведомления дежурного персонала позднее указанного срока перерасчет стоимости и возврат денежных средств производится с удержанием Гостиницей суточной стоимости проживания в номере соответствующей категории согласно открытому тарифу, если иное не предусмотрено договорами, заключаемыми Гостиницей с отдельными заказчиками, или программами лояльности Гостиницы.

При досрочном выезде Гостя при условии своевременного уведомления об этом Гостиницы, Гостиница в соответствии с п.30 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853, производит возврат денежных средств Гостю за вычетом стоимости предоставленных Гостю услуг Гостиницы, а также фактически понесённых Гостиницей расходов, если иное не предусмотрено договорами, заключаемыми Гостиницей с отдельными заказчиками, или программами лояльности Гостиницы.

2.42. В зависимости от метода оплаты за проживание, денежные средства по письменному заявлению Гостя возвращаются путем перечисления соответствующей суммы на указанный им счет в банке, иной финансовой организации или выдаются из кассы Гостиницы.

2.43. Возврат денежных средств на банковский счет Гостя осуществляется в установленный законом срок по получении соответствующего заявления Гостя.

Возврат денежных средств осуществляется на основании поданного Гостем оригинала заявления с приложением копии документа, удостоверяющего личность Гостя, с просьбой вернуть денежные средства за неиспользованное время проживания с указанием:

- номера бронирования либо номера размещения;
- даты заезда и выезда;

- реквизитов документа, удостоверяющего личность Гостя;
- места регистрации (проживания) Гостя;
- платежных реквизитов, на которые нужно перечислить денежные средства;

2.44. Для Гостей, направляемых для размещения в Гостинице Заказчиками (юридическими лицами, индивидуальными предпринимателями, туристическими агентствами, посредниками и иными лицами) на основании отдельных договоров на оказание гостиничных услуг, устанавливаются специальные закрытые тарифы на оказание гостиничных и дополнительных услуг. Порядок бронирования, отмены бронирования, условия регистрации и выезда, условия оплаты, порядок возмещения денежных средств, штрафные санкции и иные положения регулируются условиями соответствующих заключенных между Гостиницей и Заказчиком договоров на оказание гостиничных услуг.

3. Правила пребывания в Гостинице с несовершеннолетними гражданами

3.1. Несовершеннолетние граждане в возрасте до 18 лет размещаются в Гостинице согласно прейскуранту, утвержденному Гостиницей, в зависимости от их возраста.

3.2. Во избежание несчастных случаев и в целях обеспечения безопасности жизни и здоровья несовершеннолетних граждан, пребывающих в Гостинице, на территории Гостиницы запрещается:

- самостоятельное использование лифтов детьми в возрасте до 12 лет без сопровождения взрослых;
- нахождение детей в возрасте до 12 лет без сопровождения взрослых в общественных зонах Гостиницы (холлы, коридоры, лестничные площадки и марши);
- посещение детьми в возрасте до 12 лет без сопровождения взрослых мест общественного питания в Гостинице;
- оставлять в номере Гостиницы детей, не достигших 14-летнего возраста, без присмотра взрослого сопровождающего.

3.3. Сопровождающие детей взрослые обязаны следить за поведением детей в местах общественных зонах, местах общественного питания и не допускать самостоятельного их перемещения около раздаточных столов.

3.4. По просьбе Гостя в номер для ребенка предоставляют (при наличии) детскую кроватку.

3.5. При наступлении негативных последствий для несовершеннолетних граждан в результате несоблюдения настоящих Правил, Гостиница не несет ответственности за причиненный им вред.

4. Правила пребывания в Гостинице с домашними животными

4.1. Размещение Гостей с домашними животными допускается только при гарантированном бронировании и по предварительному согласованию с Гостиницей.

4.2. В Гостинице разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды домашними животными (собаками – поводырями) при соблюдении настоящих Правил нахождения животных в Гостинице.

4.3. Проживание в Гостинице с дикими животными запрещено.

4.4. Гостиница оставляет за собой право определять, возможно ли проживание конкретного домашнего животного в номере.

4.5. Все домашние животные, проживающие в Гостинице, должны быть зарегистрированы. В случае нахождения в номере незарегистрированных животных с Гостя удерживается штраф в размере, определенном прейскурантом Гостиницы.

4.6. Дополнительная оплата проживания Гостей с домашним животным определяется прейскурантом, утвержденным Гостиницей.

4.7. В одном номере допускается проживание не более одного домашнего животного. Вес животного не должен превышать 10 кг. По согласованию с отелем, данное правило может быть пересмотрено по решению менеджмента гостиницы.

4.8. При заселении в Гостиницу с домашним животным Гость обязан ознакомиться с настоящими положениями и поставить подпись, подтверждающую ознакомление и согласие с указанными правилами.

4.9. Гости, прибывшие в Гостиницу с домашними животными, обязаны иметь ветеринарный паспорт домашнего животного или действующую справку от ветеринарного врача с отметками обо всех прививках, в том числе от бешенства, и обработках домашнего животного, иные ветеринарные документы.

4.10. Гость, проживающий с животным, обязуется соблюдать санитарно-гигиенические нормы и правила в номере и на территории Гостиницы.

4.11. Гость обязан иметь при себе специальный коврик или специальную клетку для домашнего животного.

4.12. Для кормления домашних животных Гость обязан иметь при себе специальную посуду.

4.13. Для туалета отдельных домашних животных Гость обязан самостоятельно обеспечить в номере специальный лоток.

4.14. Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей Гостинице, запрещается.

4.15. Запрещается оставлять домашних животных без присмотра Гостей в номере и на территории Гостиницы.

4.16. Перемещение домашнего животного по территории Гостиницы допускается на поводке или в специальной сумке-переноске. Запрещено свободное нахождение домашнего животного в общественных зонах Гостиницы в целях безопасности гостей и персонала.

4.17. Запрещается мыть домашних животных в ваннах и душевых кабинах номера, использовать для ухода за животными полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице.

4.18. Гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера работниками Гостиницы или проведения ремонтных работ в номере.

4.19. Гость обязан самостоятельно осуществлять сбор и утилизацию отходов жизнедеятельности домашнего животного.

4.20. Гостиница оставляет за собой право, в случае шумного, неадекватного, агрессивного поведения животного по отношению к гостям Гостиницы, работникам Гостиницы или иным лицам, просить владельца животного немедленно удалить животное из Гостиницы или досрочно прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке и отказать Гостю, проживающему с таким домашним животным, в дальнейшем пребывании в Гостинице.

4.21. Гость несет имущественную ответственность за убытки, причиненные имуществу Гостиницы животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и пр., ущерб, причиненный животным другим гостям Гостиницы, персоналу Гостиницы и иным лицам.

4.22. Гостиница вправе отказать Гостю в заселении в Гостиницу при отсутствии требуемой документации на домашнее животное и при несоблюдении условий, указанных в настоящих Правилах.

5. Правила проживания в Гостинице

5.1. Для безопасного и комфортного проживания гостей и сохранности их имущества в Гостинице, а также обеспечения сохранности имущества Гостиницы и общественного порядка Гость обязуется:

- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания и порядок оплаты предоставляемых услуг;

- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу Гостиницы;

- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- не беспокоить других гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и покой граждан с 23:00 часов до 8:00 часов следующего дня;

- соблюдать общественный порядок в Гостинице;

- пользоваться любыми звуковоспроизводящими устройствами (телевизор, радиоприемник, проигрыватель и т.д.) с установленным уровнем громкости, не мешающим другим проживающим;

- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-, теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;

- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты Гостем стоимости таких услуг, оказанных Гостиницей, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

- при уходе из номера закрыть водопроводные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть дверь номера;

- по истечении оплаченного срока проживания оповестить дежурного работника Отдела приема и размещения о своем выезде, освободить номер, соблюдая расчетный час, сдать ключ и произвести окончательный расчет за предоставленные услуги;

- в период нахождения Гостя в Гостинице и на прилегающей территории соблюдать правила пожарной безопасности;

- не оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также не передавать им ключ от номера;

- не хранить в номере запрещенные к гражданскому обороту предметы: легковоспламеняющиеся материалы, оружие, боеприпасы, химические, токсичные, ядовитые, радиоактивные, взрывоопасные, наркотические вещества, а также вещества и предметы с резким запахом;

- в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности гостей не хранить в номере громоздкие предметы размерами более 100x100x100 см. Указанные предметы Гость вправе хранить в комнате хранения багажа Гостиницы;

- не осуществлять открытого ношения любых видов гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей Гостиницы, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;

- не хранить и не использовать на территории Гостиницы и на прилегающей к ней территории пиротехнические изделия и свечи;

- не использовать без оснований первичные средства пожаротушения (огнетушители);

- не пользоваться электронагревательными приборами (плитки, кофейники, кипятильники и др.), а также переносными удлинителями для питания электроприборов, переходниками, тройниками и пр., кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера или выданы для пользования персоналом Гостиницы.

- не курить на территории Гостиницы (в том числе, но не ограничиваясь этим в номере, в коридорах Гостиницы, в общественных зонах Гостиницы).

Для целей настоящих Правил под курением понимается процесс вдыхания дыма и/или пара, любого происхождения, (в том числе, но не ограничиваясь этим: дыма и/или пара, возникающего в результате горения (тления) табака и/или курительных смесей растительного и/или химического происхождения; дыма и/или пара, возникающего при использовании электронных систем, электронных сигарет и иных устройств, продуцирующих аэрозоль и/или пар и/или дым путём нагревания жидкости; дыма и/или пара, возникающего при использовании устройств нагревания табака/курительных смесей; дыма и/или пара, возникающего при использовании иных устройств).

При выявлении Гостиницей факта курения в номере, с Гостя удерживается стоимость генеральной уборки номера в размере, установленном прейскурантом Гостиницы.

- не переставлять мебель в номере, не осуществлять вынос мебели, оборудования, предметов интерьера, банных принадлежностей из номера, а также не использовать гостиничное имущество не по назначению;

- не находиться в общественных зонах Гостиницы (холлы, коридоры, лобби, лестничные клетки, лифты и пр.) в нижнем белье, голым, босиком, в купальниках, халатах, с обнаженным торсом;

- не выбрасывать из окон мусор, окурки, иные предметы, не загрязнять территорию Гостиницы;

- не употреблять принесенные с собой спиртные, безалкогольные напитки, продукты питания в общественных зонах и на территории Гостиницы (летняя терраса, холлы, коридоры, ресторан, лестничные клетки, лифты и пр.), а также не употреблять наркотические вещества в Гостинице.

В Гостинице установлен Сервисный сбор за употребление Гостем принесенных с собой спиртных напитков, стоимость которого определяется прейскурантом Гостиницы. Употребление принесенных с собой спиртных напитков разрешается после оплаты Сервисного сбора, только в зоне ресторана в период его работы с 07:00 часов до 00:00 часов.

- не выносить из помещений общественного питания мебель, посуду, столовые приборы, готовые блюда, напитки без согласования с сотрудниками Гостиницы;

- не находиться в общественных зонах на территории Гостиницы с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;

- не проводить в Гостиницу посетителей без регистрации в Отделе приема и размещения Гостиницы;

- не допускать антиобщественное поведение, оскорбление чести и достоинства работников Гостиницы и проживающих, не использовать ненормативную лексику в отношении работников, гостей Гостиницы и любых иных лиц;

- не осуществлять профессиональную фото/видеосъемку территории Гостиницы для использования в коммерческих целях без письменного разрешения Генерального менеджера Гостиницы. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом Российской Федерации от 27.12.1991 № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа.

5.2. В случае нарушения обязанностей, указанных в п. 5.1 настоящих Правил, Гостиница вправе досрочно прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке и отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостинице.

5.3. В период действия дополнительного нормативного регулирования, связанного с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19), действующего в зависимости от уровня органа государственной/муниципальной власти, принявшего соответствующий нормативно-правовой акт на территории Российской Федерации, территории Ростовской области, территории муниципального образования город Ростов-на-Дону, каждый Гость обязуется:

- соблюдать социальное дистанцирование не менее 1,5 метра от других лиц в местах общего пользования Гостиницы;

- использовать средства индивидуальной защиты органов дыхания (маски, респираторы) и антисептические средства для рук в местах общего пользования Гостиницы.

- по требованию сотрудников Гостиницы проводить термометрию с использованием бесконтактных средств измерений при заезде в Гостиницу, при входе в Гостиницу и местах общественного питания;

- соблюдать очередность и социальную дистанцию при пользовании лифтами Гостиницы;

- осуществлять проветривание номера каждые 2 (два) часа;

- в случае появления признаков ОРВИ незамедлительно проинформировать об этом сотрудников Гостиницы для вызова скорой медицинской помощи;

- соблюдать иные законодательно установленные требования и рекомендации, направленные на предотвращение распространения новой коронавирусной инфекции (COVID-19).

5.4. По просьбе Гостя с 8:00 до 23:00 допускается посещение его номера лицами, не проживающими в Гостинице, при наличии документов, удостоверяющих личность приглашенного, и при условии его обязательной регистрации Отделом приема и размещения Гостиницы.

5.5. Нахождение посетителя в номере Гостя после 23:00 приравнивается к проживанию в номере дополнительного человека и должно быть оплачено посетителем или Гостем по действующим тарифам. Оформление проживания посетителя осуществляется в порядке, указанном в п.2.11. настоящего Договора.

5.6. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге вправе потребовать безвозмездного устранения недостатков.

5.7. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера в Гостинице в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом Гостем помещении экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу здоровью или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера.

5.8. Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостинице в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении работников, гостей Гостиницы и иных лиц агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества данных лиц.

5.9. Гостиница вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки наркотического, токсического и/или алкогольного опьянения, и/или поведение которых может создать неудобства для Гостей Гостиницы.

5.10. В случае нарушения Гостем общественного порядка, грубого нарушения настоящих Правил, техники безопасности, противопожарной безопасности Гостиница вправе отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Гостинице вызвать сотрудников полиции и/или иных компетентных органов.

5.11. Гостиница имеет право посещения номера без согласования с Гостем (даже при наличии на дверях номера таблички «Не беспокоить») в случае пожара (задымления), срабатывания пожарной сигнализации, замыкания электропроводки, затопления, нарушения Гостем общественного порядка, а также в случаях, указанных в п. 5.17. настоящих Правил.

5.12. Гостиница отвечает перед Гостем за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Гостиницу считается вещь, вверенная работникам Гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте при условии предварительного информирования Гостем работников Гостиницы об этом.

5.13. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы.

5.14. Претензии Гостя, касающиеся повреждения, утери находящихся в номере личных вещей, могут рассматриваться с привлечением правоохранительных органов.

5.15. При обнаружении персоналом Гостиницы после выезда Гостя забытых вещей администрацией Гостиницы составляется соответствующий акт с описью обнаруженных вещей. Администрация Гостиницы уведомляет Гостя по контактному номеру телефона, указанному Гостем в регистрационной карте, об обнаруженных забытых им вещах. Ценные вещи (денежные средства, банковские карты, драгоценные металлы, украшения, техника и пр.) администрация Гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку Гостиницы, остальные вещи передаются на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение. Ценные вещи (денежные средства, банковские карты, драгоценные металлы, украшения, техника и пр.) хранятся до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах, прочие вещи хранятся до 3 месяцев с момента составления Акта о забытых вещах. Расходы по доставке /отправке забытых вещей возлагаются на Гостя.

5.16. При обнаружении персоналом Гостиницы, после выезда Гостя, забытых личных документов администрацией Гостиницы составляется соответствующий акт с описью обнаруженных забытых личных

документов. Администрация Гостиницы уведомляет Гостя по контактному номеру телефона, указанному в регистрационной карте, об обнаруженных забытых личных документов и помещает их на бесплатное хранение в сейфовую ячейку Гостиницы, где они хранятся сроком до 1 года. Выдача забытых личных документов осуществляется непосредственно Гостю или его представителю на основании нотариально заверенной доверенности. По письменному заявлению Гостя (в том числе отправленному на электронную почту Гостиницы) личные документы могут быть высланы по адресу регистрации Гостя, указанному в регистрационной карте или адресу регистрации гражданина. Расходы по доставке /отправке забытых личных документов возлагаются на Гостя.

5.17. При отсутствии Гостя по месту временного проживания в Гостинице по невыясненным причинам и без возможности связаться с ним в течение 4 часов после заявленного времени в дату выезда согласно данным подписанной регистрационной карты, администрация Гостиницы создает комиссию для описи имущества, находящегося в номере. После описи имущество передается для хранения в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение Гостиницы, а номер подлежит освобождению и передаче в продажу.

5.18. Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и спиртных/безалкогольных напитков, приобретенных вне Гостиницы.

5.19. Гостиница обеспечивает полное соответствие качества предлагаемых услуг Гостиницы законодательным нормам и правилам Российской Федерации.

5.20. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.

6. Конфиденциальность и обработка персональных данных

6.1. Гость, заезжающий в Гостиницу, является субъектом персональных данных согласно Федеральному закону от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.2. Гостиница гарантирует, что персональные данные, полученные от Гостя, обрабатываются в соответствии и в целях соблюдения законодательных требований Российской Федерации с использованием всех необходимых организационно-технических мер по обеспечению безопасности персональных данных в пределах компетенции Гостиницы. При этом Гостиница не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами персональных данных Гостя.

6.3. Гость, предоставляя Гостинице свои персональные данные, подтверждает их достоверность.

6.4. В связи с тем, что персональные данные Гостя необходимы Гостинице для надлежащего оказания гостиничных услуг, а также в целях осуществления регистрационного учёта, Гость, подписывая регистрационную карту и согласие на обработку персональных данных, дает Гостинице в соответствии с п. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» согласие на обработку его персональных данных для целей размещения в Гостинице и подтверждает, что предоставляет Гостинице право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество (при наличии), год, месяц, дата и место рождения, адрес регистрации, адрес места жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок проживания в Гостинице, категория номера, контактный телефон и иные данные предоставленные Гостем по желанию, в целях оказания дополнительных услуг.

6.5. Для исполнения требований законодательства Российской Федерации по регистрации граждан по месту пребывания и миграционному учету Гостиница вправе передавать персональные данные Гостя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации, органы исполнительной власти субъекта Российской Федерации без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных

6.6. Гостиница без отдельного согласия Гостя и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных обязана в целях соблюдения законодательства Российской Федерации сообщать (предоставить) персональные данные Гостя по письменному запросу уполномоченных органов власти, во исполнение требований судебных актов и в иных случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

В иных случаях Гостиница вправе сообщать (предоставлять) третьим лицам персональные данные Гостя только на основании письменного согласия Гостя, оформленного согласно требованиям Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.7. Персональные данные Гостя хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Гостиницей. Гостиница вправе обрабатывать персональные данные Гостя посредством внесения их в электронную базу данных, включения в списки (реестры) и отчетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими порядок ведения и состав данных в учетно-отчетной документации.

6.8. Гость предоставляет Гостинице право осуществлять все действия (операции) с его персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, распространение (в том числе передачу) в случаях, установленных настоящими Правилами, Правила обработки персональных данных, действующих в Гостинице и законодательством Российской Федерации, обезличивание, блокирование, уничтожение.

6.9. Гостиница вправе осуществлять обработку персональных данных Гостя в течение пяти лет с даты заключения договора о предоставлении гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Гостиницей). Гостиница осуществляет обработку персональных данных Гостя, без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

6.10. Гость, подписывая регистрационную карту и согласие на обработку персональных данных, дает согласие на использование Гостиницей персональных данных Гостя в целях занесения его в список гостей Гостиницы, исследования его предпочтений, уровня удовлетворения обслуживанием, участия в программах лояльности (если применимо), проведения маркетинговых опросов, проведения статистических исследований, рассылки анкет и иных действий, направленных на улучшение качества обслуживания в Гостинице. Гость вправе в любой момент запретить доступ Гостиницы к своим персональным данным, используемым Гостиницей в указанных в настоящем пункте целях, отправив электронное письмо на адрес электронной почты Гостиницы, а также осуществить другие права, предоставленные Гостю в отношении его персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7. Ответственность сторон и порядок разрешения споров

7.1. За невыполнение или ненадлежащее выполнение обязательств по договору оказания гостиничных услуг стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

7.2. Книга отзывов и предложений находится у работника Отдела приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя.

7.3. Требования и жалобы Гостя рассматриваются не позднее 10 (десяти) календарных дней со дня подачи жалобы.

7.4. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

7.5. В случае невозможности устранения выявленных недостатков оказания услуг на месте, составляется акт, подписываемый Гостем и уполномоченным лицом Гостиницы в 2-х экземплярах, с указанием в нем всех замечаний. При отсутствии указанного акта требования Гостя считаются необоснованными.

7.6. Гостиница не несет ответственности за невозможность оказания услуг Гостю по каким-либо независимым от него причинам, включая наличие законодательных ограничений деятельности, нарушение работы каналов связи, неисправность оборудования и т.п.

7.7. Гостиница не несет ответственности за качество предоставления услуг третьими лицами или несоблюдение непосредственными поставщиками услуг или их представителями условий бронирования и правил применения тарифов, так как данные условия и правила находятся в исключительном ведении таких поставщиков.

7.8. Гость принимает на себя всю ответственность за подготовку всех необходимых для оказания услуг документов. Гостю следует ознакомиться и исполнять все требования, касающиеся оформления документов, необходимых для предоставления услуг. Исполнитель не несет ответственности за незнание или несоблюдение Гостем указанных требований.

7.9. Гостиница не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Гостя и его субъективной оценке.

7.10. Гостиница не несет ответственность за качество предоставляемых коммунальных услуг перед Гостем, если предоставление этих услуг не зависит от Гостиницы.

7.11. Гостиница оставляет за собой право в любое время вносить изменения в условия настоящих Правил без предварительного уведомления Заказчика (Гостя). Если иное специально не оговорено, все изменения и дополнения к настоящим Правилам вступают в силу с момента их размещения на стойке Отдела приема и размещения Гостиницы, а также на официальном сайте Гостиницы в сети Интернет.

7.12. Заказчик представляет интересы всех лиц, указанных в заявке на бронирование, и несет ответственность перед Гостиницей за правильность сообщенных в заявке данных о них, за выполнение данными лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате услуг Гостиницы и оплате штрафа в случае несвоевременного отказа от оказания услуг (включая незаезд).

7.13. Отношения Гостя и Гостиницы по предоставлению Гостю услуг в соответствии с настоящими Правилами регулируются правом Российской Федерации.

7.14. Все споры, возникающие между Гостем и Гостиницей, разрешаются путем переговоров. Претензионный порядок урегулирования споров обязателен. Сторона, получившая претензию, обязана направить другой Стороне ответ на претензию в течение 10 (десяти) календарных дней от даты ее получения. Неурегулированные споры подлежат разрешению в судебном порядке, подсудность спора определяется в соответствии с действующим законодательством РФ.

8. Дополнительная информация

8.1. Гость информирован и согласен с тем, что в соответствии с требованиями Постановления Правительства РФ от 14.04.2017 № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов» в Гостинице (за исключением гостиничных номеров и туалетных кабин) и на прилегающей к Гостинице территории действует система видеонаблюдения. Система видеонаблюдения оборудована средствами записи звука.

8.2. Гость принимает к сведению и не возражает против использования системы видеонаблюдения в соответствующих помещениях Гостиницы и на прилегающей к ней территории.

8.3. Гостиница вправе использовать материалы видеонаблюдения в качестве доказательств при производстве по гражданским, административным, уголовным и любым иным делам.

**Мы благодарим Вас за понимание и соблюдение настоящих Правил.
Желаем Вам приятного отдыха!**