ПРАВИЛА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ И РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «SUNFLOWER AVENUE HOTEL MOSCOW»

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 «Авеню Отель»;
«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 лица без гражданства;
з) вида на жительство лица без гражданства.

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

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

12. 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 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 — под запрос).

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

21.5. Администрация ресторана ООО «Авеню Отель» имеет право отказать Гостю в обслуживании при появлении в спортивной одежде, спортивной или домашней обуви, а также при нарушении общепризнанных норм.

21.6. Запрещается употребление принесенных с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Гостиницы: ресторане и баре.

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

21.8. Администрация не несет ответственности за не сданные в сейф ценные вещи.

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

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

21.11. При выезде из гостиницы Гость обязан сдать карту Гостя и ключ-карту 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.

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

21.13. Администрация ООО «Авеню Отель» может предложить гостю осмотреть багаж в целях обеспечения безопасности и наличия опасных веществ и предметов, при его личном присутствии и в присутствии сотрудника охраны.

21.14. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности потребителям запрещается:

- Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др. Использование таких электроприборов в нарушение установленных правил влечет наложение штрафа в размере 10 000 (десять тысяч) рублей.
- 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 Федерального закона №15-ФЗ о запрете курения в общественных местах, взимается штраф в размере 10 000 (десять тысяч) рублей.
- Правила поведения при пожаре и план эвакуации находятся на двери комнаты.

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

- Передавать ключ-карту 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.

21.16. 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.

21.17. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы, а также несет ответственность за нарушения, причиненные приглашенными им лицами.

21.18. Потребители (заказчики) имеют право на внеочередное пользование дополнительными услугами гостиницы.

22. В случае неоднократного нарушения Потребителем правил пользования гостиничными услугами Исполнитель оставляет за собой право отказаться от дальнейшего предоставления услуг в одностороннем порядке.

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 Потребитель не придут к взаимовыгодному разрешению спора либо ответ на предъявленную претензию не получен в течение 15 рабочих дней, спор передается на разрешение в суд по месту нахождения истца.

Приложение 1

к Приказу № 15-ОБЩ от 06 декабря 2018 г.
«Об утверждении правил оказания услуг
и размещения в гостинице «SUNFLOWER AVENUE HOTEL MOSCOW»

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящее согласие на обработку персональных данных является публичной офертой.
Бронируя номер, физическое лицо обязуется принять (акцептовать) настоящее Согласие на обработку персональных данных (далее – Согласие).
Пользователь дает свое согласие ООО «Авеню Отель» (гостинице «SUNFLOWER AVENUE HOTEL MOSCOW»), расположенной по адресу: 129090, г. Москва, ул. Щепкина, д. 32, стр. 1 (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 «Авеню Отель»;
- осуществления прав и законных интересов ООО «Авеню Отель» в рамках осуществления видов деятельности, предусмотренных Уставом и иными локальными нормативными актами ООО «Авеню Отель», 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 подписания регистрационной карты гостя и действует до выхода физического лица из-под действия настоящего Согласия.

9. Согласие может быть отозвано субъектом персональных данных или его представителем путем направления письменного заявления Оператору или его представителю по адресу, указанному в начале данного Согласия.

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 все время до момента прекращения обработки персональных данных, указанных в п.8 и п. 9 данного Согласия.