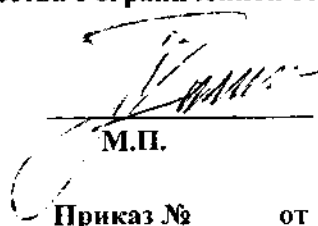


УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор  
Общества с ограниченной ответственностью  
«Турист»

  
М.П.

/ Н.В. Филатов /

Приказ № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_ 2023 г.

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «Натура»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

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

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

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

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

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

**«исполнитель»** – Общество с ограниченной ответственностью ООО «Турист»;

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

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

### 2. БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГ

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

2.2. Исполнитель применяет в гостинице следующие виды бронирования:

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

**«негарантированное бронирование»** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 20:00 по местному времени, в день заезда, после чего договор прекращается;

2.3. Бронирование осуществляется исполнителем путём 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.

2.4. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) Подтверждения, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике (потребителе),

сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, об адресе гостиницы, категории (виде, заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

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

2.6. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Отмена бронирования осуществляется не позднее **15:00** дня (по местному времени), предшествующего дню заезда, путём направления письменного уведомления. Бронирование считается отмененным только при условии получения от Гостиницы письменного подтверждения об отмене бронирования.

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

### **3. ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ. РАСЧЁТНЫЙ ЧАС.**

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

- 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;
- 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 признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

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

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

3.4. 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) нотариально заверенного 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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

3.5. Исполнителем используется посуточная оплата проживания. Сутки проживания устанавливаются с 15-00 дня заезда до 12-00 следующего дня.

3.6. Время заезда в гостиницу – 15:00

Размещение до указанного времени исполнителем не гарантируется.

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

3.7. Посещение проживающих гостей в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Пребывание в номере посетителей разрешается с 07:00 – 23:00 максимальное количество посетителей зависит от категории номера:

- Номер категории «BARN HOUSE Кинг/Твин» – максимально персон 4.

В случае, когда посетитель предполагает остаться в номере после 23.00, посетителю необходимо снять отдельный номер в Отеле и пройти процедуру регистрации на стойке приема и размещения или если позволяет категория номера и не превышает количество проживающих гостей согласно п. 3.7 запросить дополнительное место и пройти процедуру регистрации на стойке приёма и размещения. При предоставлении дополнительного места взимается плата с посетителя или проживающего гостя согласно тарифу.

3.8. Время выезда из гостиницы (расчётный час) – 12.00

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

В случае подтверждения службой приёма и размещения возможности выезда потребителя после расчётного 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.

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

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

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

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

3.12. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объёме после их оказания потребителю (заказчику), если иное не предусмотрено договором.

3.13. Внеочередное право пользование услугами имеют:

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

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

#### **4. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ.**

- 4.1. Все потребители, проживающие в гостинице, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать, установленные Исполнителем перечисленные ниже правила пользования гостиничными услугами:
- 4.2. 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.
- 4.3. Потребителю доступны дополнительные услуги, такие как, «Костровище», Индивидуальная костровая чаша (находится около каждого барнхауса). Заявка на данную услугу происходит через ресепшн. В целях пожарной безопасности запрещается самостоятельно разжигать огонь в как в индивидуальной костровой чаше так и на общей зоне – «Костровище»
- 4.4. В целях обеспечения безопасности потребителей и сотрудников гостиницы в гостевых зонах и на прилегающей территории ведётся круглосуточное видеонаблюдение.
- 4.5. 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 объёме.
- 4.6. В случае заказа Гостем курьерской доставки посылок/писем/иных заказов в Гостиницу, приём посылок/писем/иных заказов осуществляется на Ресепшн самим Гостем или сотрудником Гостиницы с последующей передачей посылки/письма/иного заказа Гостю.
- 4.7. В Гостинице не допускается громкое звучание музыки, другого шума.
- 4.8. Запрещается загрязнение территории Гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны.
- 4.9. При выезде из гостиницы Гость обязан сдать карту Гостя и ключ-карту от номера Администратору службы приёма и размещения и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончании расчёта Гостю выдаётся окончательный счёт за проживание с расшифровкой оказанных услуг.
- 4.10. Книга отзывов и предложений находится в службе приёма и размещения и выдаётся по первому требованию Гостя.
- 4.11. Администрация ООО «Турист» может предложить гостю осмотреть багаж в целях обеспечения безопасности и наличия опасных веществ и предметов, при его личном присутствии и в присутствии сотрудника службы безопасности.
- 4.12. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности потребителям запрещается:
- Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
  - Пользоваться неисправными электроприборами.
  - Хранить и проносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества.
  - Курить сигареты и средства электронной доставки никотина (электронные сигареты, вэйпы и проч.). Курение допускается только в специально отведённых для этого местах вне здания гостиницы. Место для курения обозначено специальным знаком.
  - Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
  - Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- 4.13. 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", отель вправе удержать сумму в размере 5 000 (пять тысяч) рублей за детоксикацию номера.

- Правила поведения при пожаре и план эвакуации находятся на каждой двери номерного фонда.
- 4.14. С целью обеспечения порядка и безопасности лиц, проживающих в гостинице, запрещается:
- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения администрации отеля. (допускается согласование в электронной форме).
  - 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 приёма и размещения.
  - Потребитель несёт личную ответственность за пребывание приглашённых лиц в номере.
  - Нарушать покой других гостей отеля, создавая шум.
  - Приносить, провозить и хранить оружие, взрывчатые, пиротехнические изделия, наркотические вещества и иные опасные предметы.
- 4.15. Содержание домашних животных в номерах отеля не допускается.
- 4.16. Потребитель несёт ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы. В случае повреждения, уничтожения или хищения имущества гостиницы потребитель обязан возместить причинённый гостинице ущерб в соответствии с утверждённым Прейскурантом.
- 4.17. Потребители (заказчики) имеют право на внеочередное пользование дополнительными услугами гостиницы.
- 4.18. Споры, которые могут возникнуть при оказании гостиничных услуг разрешаются путем переговоров, обмена письмами, телеграммами, факсами и т.п. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным. В случае если Исполнитель и Потребитель не придут к взаимовыгодному разрешению спора либо ответ на предъявленную претензию не будет получен в течение 15 рабочих дней, спор передаётся на разрешение в суд по месту нахождения истца.

В случае грубого нарушения правил проживания в гостинице или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

## **5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ.**

- 5.1. Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям оплаченные услуги.
- 5.2. ИнформироватьGuestов о предоставляемых услугах и дополнительных услугах гостиницы, форме и порядке их оплаты.
- 5.3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- 5.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях отеля, за исключением случаев предоставления данных гостей в ФМС или по запросу компетентных органов.
- 5.5. Своевременно реагировать на просьбы Гостя, принимая меры по устранению аварий или поломок в номере в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, аналогичной или более высокой категории, а при отсутствии таких категорий - категорию ниже с компенсацией разницы в цене номера).
- 5.6. Нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению.
- 5.7. Отвечать за сохранность вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей, оставленных вне индивидуального сейфа в номере.

5.8. Информировать гостей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение на территории Отеля (за исключением номеров, туалетных и душевых кабин).

5.9. Предоставлять по первому требованию Гостя “Книгу отзывов и предложений”, которая находится в службе приема и размещения гостиницы.

5.10. В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей, если владелец оставил свои контактные данные, либо является проживающим гостем. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, или никто не обратился по факту утери вещи в течении месяца с момента обнаружения, гостиница хранит эту вещь не более полугода - 6 месяцев.

5.11. Отель вправе предоставлять сотрудникам Отеля доступ в номер для проведения уборки смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок и функционирования, а также в случае нарушения гостем настоящих правил.

**Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, находящимся в алкогольном опьянении или под воздействием психотропных препаратов.**

## **СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

Настоящее согласие на обработку персональных данных является публичной офертой.

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

Пользователь дает свое согласие ООО «Турист» (гостинице «Натура»), расположенной по адресу: Алтайский край, Алтайский район, территория Особой экономической зоны туристско-рекреационного типа, здание 26 (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 «Турист»;
  - осуществления прав и законных интересов ООО «Турист» в рамках осуществления видов деятельности, предусмотренных Уставом и иными локальными нормативными актами ООО «Турист», 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 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»; настоящая оферта.

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

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

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

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

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