



ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ООО «ТИС»

(зарегистрированное торговое наименование Tulip Inn Sofrino Park Hotel)

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и предоставления гостиничных услуг (далее – Правила) в ООО «ТИС», зарегистрированное торговое наименование Отель «Tulip Inn Sofrino Park Hotel» (далее - Гостиница) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015г. № 1085, которые регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания гостей на срок, согласованный с администрацией Гостиницы.

1.3. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

1.4. Расчетный час - 12 :00 часов по московскому времени.

Время заезда в Гостиницу – после 14:00 часов текущих суток по московскому времени.

1.5. Настоящие Правила размещены на стойке Службы приема и размещения.

II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

2.1. **Гостиница** - имущественный комплекс Отель «Тюлип Инн Софрино Парк Отель», предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенный по адресу: Московская область, Пушкинский район, Территория Парк-отель «Софрино», строение 1, корпус 1.

2.2. **Гостиничные услуги** - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем;

2.3. **Цена номера (места в номере)** –стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

2.4. **Потребитель/гость** – 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;

2.5. **Исполнитель** - юридическое лицо, зарегистрированное в соответствии с законодательством РФ- Общество с ограниченной ответственностью ТИС «ООО ТИС» (ОГРН 1165038055324/ИНН 5038124082);

2.6. **Заказчик** - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя;

2.7. **Бронирование** - предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице Заказчиком (Потребителем);

2.8. **Расчетный час** - время, установленное настоящими Правилами (пункт 1.4. Правил) для заезда и выезда Потребителя.

III. КАТЕГОРИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ

3.1. Номерной фонд Гостиницы «Тюлип Инн» состоит из 114 номеров различной категории:

Стандартный номер (20-24 кв.м) - 73 номера

В номере: две отдельные кровати или одна большая кровать, две прикроватные тумбочки, два прикроватных светильника, рабочий стол, стул, телевизор, кондиционер, мини-бар, телефон, Wi-Fi.

В ванной комнате: душевая кабина, банные принадлежности, фен.

В коридоре: шкаф-купе с зеркалом, сейф.

Супериор (21-24 кв.м) - 28 номеров

В номере: одна большая кровать, две прикроватные тумбочки, два прикроватных светильника, рабочий стол, стул, телевизор, кондиционер, мини-бар, телефон, Wi-Fi, два халата.

В ванной комнате: душевая кабина, банные принадлежности, фен.

В коридоре: шкаф-купе с зеркалом, сейф, две пары тапочек.

Студио (39 кв) – 4 номера

В номере: одна большая кровать, две прикроватные тумбочки, два прикроватных светильника, шкаф-купе с зеркалом, два кресла, журнальный столик, рабочий стол, стул, телевизор, кондиционер, мини-бар, телефон, Wi-Fi, сейф, две пары тапочек, два халата.

В ванной комнате: душевая кабина, банные принадлежности, фен.

2-комнатный Семейный номер (37 кв.м) – 8 номеров

В номере две спальные комнаты. В одной комнате: две отдельные кровати, две прикроватные тумбочки, два прикроватных светильника, телевизор, два халата. В другой комнате: одна большая кровать, две прикроватные тумбочки, два прикроватных светильника, рабочий стол, стул, телевизор, кондиционер, мини-бар, телефон, два халата.

В ванной комнате: душевая кабина, банные принадлежности, фен.

В коридоре: шкаф-купе с зеркалом, сейф, четыре пары тапочек.

Номер для людей с ограниченными возможностями (22 кв.м) – 1 номер

В номере: одна большая кровать или две отдельные, две прикроватные тумбочки, два прикроватных светильника, шкаф-купе с зеркалом, рабочий стол, стул, телевизор, кондиционер, мини-бар, телефон, Wi-Fi, сейф, две пары тапочек, два халата.

Ванная комната с большим дверным проемом. В ванной комнате: душевая кабина, банные принадлежности, фен, кнопка экстренного вызова.

Есть возможность размещения в соседнем номере сопровождающего лица. Номера имеют дверь-проход из одного номера в другой.

IV. ЦЕНА НОМЕРОВ.

4.1. Утвержденный Исполнителем Прейскурант содержит информацию о ценах на все категории номеров на текущий день - тариф «Лучшая цена дня», который размещается на стойке Службы приема и размещения Гостиницы и на официальном сайте Исполнителя <http://tisp.ifk-hotels.com/>

4.2. Исполнитель имеет право применять свободные цены и тарифы, согласно утверждённой тарифной политике Исполнителя, а также применять систему скидок на все оказываемые Исполнителем услуги, в том числе с помощью Программы лояльности клиентов, размещенной на официальном сайте Исполнителя <http://tisp.ifk-hotels.com/>.

4.3. Стоимость услуг, включенных в цену номера, и дополнительных услуг устанавливается Исполнителем самостоятельно. Исполнитель определяет перечень основных услуг, которые входят в цену номера (места в номере).

4.4. В стоимость номера (места в номере) входит следующий перечень услуг:

- Завтрак «шведский стол» **(в зависимости от тарифа услуга может быть не включена в стоимость¹)**
- Индивидуальный климат-контроль;
- WI-FI Интернет;
- IP-телефония;
- Сейф в номере;
- Рожок для обуви;
- Фен;
- Антиаллергенные подушки;
- Махровые халаты, тапочки (в номерах повышенной комфортности)
- Уборка номера;
- Вызов скорой помощи, других специальных служб;
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получению;
- Побудка к определенному времени;
- Проживание с животными весом до 3 кг

4.5. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера.

4.6. В Гостинице предоставляются дополнительные услуги, стоимость которых не включена в стоимость номера:

- Транспортные услуги
- Услуги прачечной
- Услуги аренды конференц залов
- Аренда оборудования для проведения мероприятий
- Услуги питания (за исключением завтрака, обеда, ужина, по системе «шведский стол», в случае если указанная услуга включена в тариф)
- Махровые халаты и тапочки (для номеров Стандарт)

¹В случае, если Потребитель проживает в Гостинице по тарифу без завтрака «шведский стол», то он вправе приобрести услугу завтрак «шведский стол» при заезде в Гостиницу либо непосредственно в день оказания ему указанной услуги.

4.7. Стоимость дополнительных услуг оказывается Исполнителем Потребителю по его запросу на основании утвержденного Исполнителем Прейскуранта.

V. ФОРМА И ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ОКАЗЫВАЕМЫХ ИСПОЛНИТЕЛЕМ.

5.1. Исполнителем установлена **ПОСУТОЧНАЯ** оплата проживания в номере, в соответствии с установленным Исполнителем расчетным часом.

5.2. С согласия Потребителя (Заказчика) оплата цены номера (места в номере) производится при заключении Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере стоимости номера (места в номере) за весь срок проживания в Гостинице). Согласием Потребителя (Заказчика) признается подписание Потребителем (Заказчиком) Договора (Регистрационной карты гостя).

5.3. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме.

5.4. В случае позднего заезда и/или раннего выезда (проживание не более 24 часов), плата взимается за сутки независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

5.5. При наличии предварительного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю номер (место в номере) после 14:00 часов.

При наличии свободных номеров (мест в номерах) Исполнитель может заселить Потребителя до Расчетного часа.

5.6. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю в срок до 16.00 текущих суток, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем по действующему в Гостинице на дату выезда Потребителя тарифу - тариф «Лучшая цена дня», следующим образом:

- С 12:00 до 18:00 часов – 50% от указанного тарифа;

- после 18:00 часов – 100% от указанного тарифа.

Оплата продления проживания должна быть произведена Потребителем до Расчетного часа дня, в котором Потребитель продлил проживание.

5.7. Не продление Потребителем срока проживания в установленный в пункте 5.6. настоящих Правил срок и/или не оплата Потребителем продления срока проживания является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения, занимаемого Потребителем Номера (места в Номере).

5.8. Услуги Исполнителя должны быть оплачены Потребителем или Заказчиком следующими способами:

- **Наличными денежными средствами в кассу Исполнителя.**
- **Банковской картой.** Исполнителем принимаются к оплате карты платежных систем Visa, MasterCard, AmericanExpress, DinersClub, JCB.
- **Безналичный расчет денежными средствами на расчетный счет Исполнителя.**

VI. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ В ГОСТИНИЦЕ.

6.1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, или путем принятия Службой бронирования/Службой приема и размещения заявки на бронирование номеров (далее - заявка) по телефону (+7 495 9269229), а также через Интернет по электронной почте (reservations@tisp.ifk-hotels.com), с корпоративного сайта Гостиницы либо путем получения заявки через Экстранет Заказчиков (бронирование с использованием сайтов Заказчиков - туристических компаний, корпоративных компаний, международных систем бронирования, Интернет-каналов и т.п.).

6.2. Заявка на бронирование может быть составлена в произвольной форме, но обязана содержать следующую информацию, необходимую для бронирования Номера (места в Номере) в Гостинице и позволяющую установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика:

- вид заявки (первоначальное бронирование, изменение, аннуляция);
- номер телефона/факса Заказчика/Потребителя;
- полное наименование Заказчика /ФИО Потребителя;
- ФИО клиента/клиентов Заказчика (в случае направления заявки Заказчиком);
- дата приезда, дата отъезда;
- тип (категорию) и количество номеров²;
- вид размещения (двухместное/ одноместное / доп. место)
- условия и форма оплаты;
- информацию о том, кто является гарантом оплаты услуг Гостиницы (гарантом бронирования), при отсутствии указанной информации, поступившая заявка будет рассматриваться как заявка на негарантированное бронирование;
- фамилия и имя сотрудника, оформившего заявку (в случае направления заявки Заказчиком).

6.3. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) ответа (далее - подтверждение бронирования). Гостиница направляет Заказчику/ Потребителю подтверждение бронирования в течение 24 часов с момента получения заявки. Гостиница вправе отказать Заказчику/Потребителю в бронировании гостиничных номеров, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

В форме подтверждения бронирования содержится следующая обязательная информация:

- Фирменное и торговое наименование Исполнителя;
- Сведения о Заказчике/Потребителе;
- дата брони;
- порядковый номер подтверждения брони;
- даты заезда/выезда из Гостиницы;
- тип (категория) забронированного номера;
- вид размещения (двухместное/ одноместное / доп. место)
- стоимость номера;
- установленный час заезда и выезда из Гостиницы;
- статус брони (гарантированное/негарантированное бронирование);
- условия политики аннуляций бронирования

6.4. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

6.4.1. Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда (до 12 часов дня следующего за днем заезда). В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика (с гаранта бронирования) взимается плата за фактический простой Номера (места в Номере), но не более чем за сутки. Несвоевременным отказом от бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 16:00 дня, предшествующего дате заезда Потребителя, если иной срок не установлен Договором с Потребителем или Заказчиком. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется. Отказ от бронирования должен быть сделан в документальной форме (по эл. почте, факсу), позволяющей установить, что отказ исходит от Потребителя или Заказчика (от гаранта бронирования).

6.4.2. Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем (до 16 часов дня заезда), в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

VII. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ГОСТИНИЦЕ.

²При бронировании Потребитель выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Исполнителем (Службой приёма и размещения) при заезде Потребителя в Гостиницу.

7.1. Исполнитель заключает с Потребителем Договор на предоставление гостиничных услуг путем составления единого документа, подписанного в двухстороннем порядке (Регистрационной карты гостя), который должен содержать:

- Фирменное и торговое наименование Исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- Сведения о Заказчике (Потребителе);
- Сведения о предоставляемом номере (месте в номере);
- Цену номера (места в номере);
- Период проживания в Гостинице;
- Иные необходимые сведения

7.2. Договор на предоставление гостиничных услуг с Потребителем (Регистрационная карта гостя) считается заключенным с момента подписания его обеими сторонами. Право на подписание Договора на предоставление гостиничных услуг (Регистрационной карты гостя) со стороны Исполнителя имеет сотрудник службы приема и размещения, действующий на основании выданной ему доверенности. При заключении договора Потребитель обязан ознакомиться с настоящими Правилами, о чем в договоре (Регистрационной карте гостя) ставится соответствующая подпись Потребителя.

7.3. Договор заключается при предъявлении 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, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами 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.

7.4. Регистрация Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 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".

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.

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 с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства

в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007г. №9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

7.5. Размещение Детей.

7.5.1. За проживание в Гостинице детей до 6 лет включительно (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

7.5.2. За проживание в Гостинице детей от 7 лет взимается плата согласно действующему в Гостинице Прейскуранту (при этом предоставляется дополнительное место – раскладная кровать).

7.6. Курение в Гостинице.

В связи с требованиями Федерального закона от 23.02.2013г. №15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» на всей территории Гостиницы (включая гостиничные номера, ресторан, бары, туалеты и другие общественные гостевые зоны) КУРИТЬ СТРОГО ВОСПРЕЩАЕТСЯ! Курение табака на территории Гостиницы является грубым нарушением Потребителем настоящих Правил, и Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы (в размере стоимости дополнительной уборки номера согласно установленного Исполнителем Прейскуранта).

VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПОТРЕБИТЕЛЯ И ИСПОЛНИТЕЛЯ

8.1. Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми услугами, включенными в цену номера (места в номере) и дополнительными услугами, оказываемыми Исполнителем (некоторые дополнительные услуги предоставляются по предварительному запросу);
- Получать полную и достоверную информацию об оказываемых Исполнителем услугах и об их стоимости, производить предварительный заказ услуг;
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Анкетах, которые находятся в номере Потребителя.

8.2. Потребитель обязан:

- Соблюдать настоящие Правила;
- Уважать права других Потребителей, проживающих в Гостинице;
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы;
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламент их работы;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать счета за оказанные Исполнителем услуги или услуги третьих лиц (в случае, если расчет за услуги третьих лиц, осуществляется через Исполнителя);
- Беречь имущество Гостиницы. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по вине Потребителя Потребитель возмещает Исполнителю ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно установленного Исполнителем Прейскуранта либо на основании Акта о возмещении ущерба, составленного Исполнителем;
- Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере;
- Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;
- Сдать портье Службы приема и размещения ключ от номера при выезде;
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания;
- Оплатить Исполнителю стоимость дополнительной уборки номера, на основании Прейскуранта Исполнителя, в случае нарушения Потребителем правила о запрете курения табачных изделий.

8.3. Исполнитель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Потребителям заказанные ими услуги;
- Информировать Потребителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты;
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам;
- Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях, полученной в процессе оказания Исполнителем услуг;
- Своевременно реагировать на просьбы Потребителей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, Служба приема и размещения предлагает Потребителю другой номер, но не ниже оплаченной категории)
- Исполнитель несёт ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению. Отвечает за сохранность вещей Потребителя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей (ст.925 ГК РФ).
- Исполнитель информирует Потребителя, что в целях его безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Гостиницы (за исключением номеров, туалетных комнат).

8.4. Исполнитель вправе:

- Сотрудники Исполнителя вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Потребителем настоящих Правил;
- По истечению срока проживания Потребителя в Гостинице и неоплаты продления проживания, Исполнитель вправе потребовать от Потребителя освободить гостиничный номер, а в случае отсутствия Потребителя в номере самостоятельно освободить номер от вещей Потребителя. В указанном случае Исполнитель проводит опись вещей Потребителей и сдает их в камеру хранения в Гостинице.
- Проводить анкетирование среди Потребителей о качестве предоставляемых услуг.
- При грубом нарушении Потребителем настоящих Правил, Исполнитель имеет право в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора и потребовать от Потребителя возмещения фактически понесенных Исполнителем расходов. В случае совершения Потребителем противоправных действий (в том числе нарушение правил общественного порядка, создание угрозы для жизни и здоровья иных Потребителей либо персонала Исполнителя) Исполнитель незамедлительно вызывает сотрудников полиции и иных необходимых служб.

IX. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- 9.1. Осуществлять фото/видеосъемку общественных зон Гостиницы и персонала Исполнителя без разрешения руководства Исполнителя;
- 9.2. Осуществлять фото/видеосъемку посетителей Гостиницы без их разрешения;
- 9.3. Переставлять и передвигать мебель;
- 9.4. Курить в номерах, а также в иных помещениях Гостиницы;
- 9.5. Нарушать покой других гостей Гостиницы в ночное время;
- 9.6. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы. Потребители, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Исполнителя предоставить документы для ознакомления.

- 9.7. Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, кафе, ресторане, в конференц-залах.
- 9.8. Умышленно загрязнять территорию Гостиницы.
- 9.9. Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
- 9.10. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- 9.11. Пребывание в номере после 23:00 незарегистрированных посетителей, не проживающих в Гостинице.
- 9.12. Пребывание на территории Гостиницы с животными весом свыше 3 кг.
- 9.13. Исполнитель оставляет за собой право не оказывать услуги лицам, находящимся в состоянии алкогольного, наркотического опьянения или под действием психотропных препаратов.

X. ПОРЯДОК УЧЕТА, ХРАНЕНИЯ И УТИЛИЗАЦИИ (УНИЧТОЖЕНИЯ) ЗАБЫТЫХ ВЕЩЕЙ.

- 10.1. В случае обнаружения Исполнителем забытых вещей в номерах или публичных помещениях Гостиницы, соответствующий сотрудник Исполнителя принимает их и регистрирует находку в Журнале учета находок, после чего вещи передаются на временное хранение в камеру забытых вещей.
- 10.2. Исполнитель предпринимает возможные меры по поиску владельца забытых вещей, и в случае установления вероятного владельца, уведомляет его о находке.
- 10.3. Находка хранится Исполнителем в течение 6 месяцев со дня обнаружения. По истечении указанного срока руководством Исполнителя принимается решение либо о продлении срока хранения еще на 6 месяцев, либо о ликвидации находки. При ликвидации находки Исполнителем составляется соответствующий акт.
- 10.4. При успешном установлении владельца забытых или утерянных вещей ему, при предъявлении документов, удостоверяющих личность, возвращается пропажа либо пропажа может быть направлена владельцу по почте, с отнесением соответствующих расходов на владельца.

XI. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ГОСТИНИЦЫ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

- 11.1. За неисполнение, либо ненадлежащее исполнение обязательств по Договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающим и (или) условиям Договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 11.2. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

Политика конфиденциальности

Данная «Политика конфиденциальности» действует в отношении сайтов и приложений, в которых она опубликована.

В настоящей «Политике конфиденциальности» описывается, как ООО «АйЭфКей Отель Менеджмент» и остальные организации, входящие в сеть отелей IFK Hotels, обращаются с персональными данными, собираемыми на соответствующих веб-сайтах (иногда совместно именуемых нашим «веб-сайтом»), а также как ООО «АйЭфКей Отель Менеджмент» обращается с персональными данными.

Настоящая «Политика конфиденциальности» действует только в отношении персональных данных, собираемых через веб-сайты и приложения, в которых они встречаются, включая сайты и приложения наших отельных брендов и наши программы лояльности, а также сведений, собираемых нашими колл-центрами или получаемых из бронирований, передаваемых нам отелями или турфирмами. Настоящая «Политика конфиденциальности» не распространяется на данные, собираемые по другим каналам.

Ваше согласие

Просим вас ознакомиться с настоящей Политикой перед использованием данного веб-сайта. Используя данный веб-сайт, вы соглашаетесь на сбор, использование и раскрытие ваших данных способами, изложенными в настоящей Политике. Если вы не согласны связать себя условиями настоящей Политики, вы не имеете право осуществлять доступ или использовать данную услугу.

Собирается информация о вас и от вас.

Собираются контактные данные. Например, мы можем хранить ваше имя и адрес электронной почты. Мы можем хранить ваш номер телефона или почтовый адрес.

Собираются демографические данные. Мы можем собирать такие данные, как ваш пол, возраст и языковые предпочтения.

Собирается информация о проживании гостей и программе лояльности. Например, мы собираем данные об отелях, где вы останавливались, о датах вашего заезда и выезда, приобретенных товарах и услугах, особых требованиях и предпочтениях в обслуживании. Мы собираем информацию о вашем участии в наших программах лояльности, в том числе о том, как вы получаете и используете баллы.

Собираются платежные данные. Например, мы можем сохранить номер вашей кредитной карты, если вы осуществляете бронирование по Интернету.

Собирается деловая информация. Например, мы собираем контактные и прочие данные вашего предприятия, если оно участвует в одной из наших программ лояльности, или если ваши сотрудники или агенты используют корпоративную учетную запись для работы с нами.

Собирается информация, которую вы предоставляете или публикуете. Например, мы собираем присылаемые вами отзывы о наших отелях и услугах. Мы также сохраняем ваши данные, если вы подаете заявление о приеме на работу.

Собирается прочая информация. Если вы пользуетесь нашим веб-сайтом, мы можем собирать данные о том, какой браузер вы используете. Мы можем посмотреть, с какого сайта вы зашли на наш сайт или на какой сайт вы перешли с нашего сайта. Мы можем собирать данные о вашем точном местонахождении в данный момент при помощи GPS, вышек мобильной связи, сигналов Wi-Fi и/или «маячков» (включая сервис Apple iBeacon) и/или будущих технологий. Мы собираем эту информацию при помощи инструментов отслеживания, описанных ниже, в соответствии с действующим местным законодательством. Для управления этими инструментами прочитайте раздел «Ваш выбор» далее.

Информация собирается разными способами.

Собирается информация, которую вы нам предоставляете. Например, если вы осуществляете бронирование через Интернет или регистрируетесь в одной из наших программ лояльности. Мы также собираем информацию, если вы связываетесь с нами или участвуете в рекламных акциях.

Информация собирается о вас автоматически. В разрешенных законом случаях мы используем инструменты отслеживания типа файлов cookie в браузерах и веб-маяки для сбора исходящей от вас информации. Мы собираем информацию о пользователях в тот момент, когда они пользуются данным веб-сайтом.

Мы можем поручать третьим лицам собирать персональные данные подобным образом.

В разрешенных законом случаях мы можем передавать информацию организациям, входящим в Группу, или получать ее от третьих лиц, с которыми мы сотрудничаем. Мы можем получать информацию от лиц, действующих по вашему поручению, например, если кто-то осуществляет бронирование для вас. Мы также можем получать информацию из социальных сетей, из рекламы и от поставщиков аналитических данных.

Информация объединяется. Например, мы можем объединять сведения, полученные офлайн и онлайн, исключительно в соответствии с целями транзакции и с вашего согласия. Мы также можем объединять информацию, полученную от третьих лиц, с уже имеющимися у нас данными.

Информация используется указанным здесь образом и способом с вашего согласия, предусмотренного действующим законодательством.

Информация используется для ответа на ваши запросы или вопросы. Например, мы будем использовать ваши данные для предоставления вам запрашиваемых услуг, например для исполнения вашей заявки на бронирование отеля, а также для отправки вам электронного сообщения перед прибытием, после отъезда или с просьбой принять участие в опросе клиентов. В разрешенных законом случаях мы можем использовать ваши персональные данные, чтобы сделать ваше пребывание в отеле более комфортным. Мы можем использовать информацию о вас для ответа на вопросы о вашей учетной записи в программе лояльности или для исполнения заявки на списание баллов.

Информация используется для улучшения наших веб-сайтов и услуг. Мы можем использовать ваши данные для улучшения наших отелей, услуг и программ лояльности. Мы можем использовать ваши данные для предложения вам соответствующих услуг в наших отелях. В разрешенных законом случаях мы можем объединять информацию, получаемую от вас, с информацией о вас, получаемой от третьих лиц.

Информация используется для управления нашим сайтом и для внутренних операций. Например, мы можем обобщать или обезличивать ваши данные для использования в аналитических, исследовательских или иных целях ведения бизнеса.

Информация используется в целях безопасности. В разрешенных законом случаях мы можем использовать сведения о вас для защиты нашей компании, наших клиентов и наших веб-сайтов.

Информация используется в маркетинговых целях. Например, мы можем отправлять вам информацию о новых услугах и специальных предложениях. Мы также можем использовать сведения о вас для предоставления вам рекламных объявлений о наших отелях, программах лояльности и предложениях. Мы можем рассказывать вам о новых опциях или изменениях. Это могут быть предложения третьих лиц или продукты, которые, на наш взгляд, способны вас заинтересовать. У вас есть возможность зарегистрироваться для получения нашей рекламной рассылки. В соответствии с требованиями закона мы получаем согласие на отправку вам рекламных материалов. О том, как управлять этими настройками, прочитайте в разделе «Ваш выбор» далее.

Информация используется для связи с вами и обсуждения вашей учетной записи или ваших отзывов о нас. Мы можем обращаться к вам в связи с вашей учетной записью или для того, чтобы услышать ваш отзыв. Мы также можем обращаться к вам в связи с данной «Политикой конфиденциальности»

Информация используется иными указанными или разрешенными законом способами.

Мы можем делиться информацией с третьими лицами.

Мы делимся информацией с другими другими отелями под нашим управлением, если это не запрещено законом. Например, мы сообщаем ваши данные для облегчения процесса бронирования или для подбора индивидуальных предложений для вас.

Мы делимся вашими данными с организациями по обработке данных, предоставляющими услуги от нашего имени. Например, мы предоставляем информацию компаниям, оказывающим нам услуги по отправке электронной почты и прочих сообщений. Мы также предоставляем информацию компаниям, помогающим нам управлять нашими сайтами или проводить рекламные и промо-акции, и с рекламными сетями, оказывающими нам содействие в маркетинге и рекламе наших товаров и услуг. Некоторые компании могут располагаться за пределами страны, в которой вы проживаете. Мы также можем предоставлять сведения поставщикам аналитических услуг и поисковых систем, работающим от нашего имени.

Мы можем передавать сведения нашим деловым партнерам, если это не запрещено законом. Например, мы можем делиться информацией с третьими лицами, спонсирующими рекламную акцию вместе с нами. Некоторые из этих партнеров могут отправлять вам информацию о своих продуктах или услугах по простой или электронной почте в разрешенных законом случаях или с вашего предварительного согласия.

Мы будем делиться информацией, если сочтем это необходимым для соблюдения законодательства или для защиты себя, своих клиентов или иных лиц. Например, мы предоставляем информацию на основании судебного приказа или запроса, а также в ответ на законные требования органов власти, в том числе для соблюдения требований национальной безопасности или требований правоохранительных органов. Или в случаях, когда это требуется в соответствии с законодательством, мы предоставляем информацию о вас лицам, запрашивающим список победителей лотереи или иного конкурса, победителем которого вы стали. Мы можем делиться информацией для обеспечения исполнения наших соглашений, а также для защиты прав других лиц. Мы можем делиться информацией при ведении нами расследования о возможном мошенничестве. Это может относиться к мошенничеству, которое, по нашему мнению, имело место во время промо-акции.

Мы можем делиться информацией с преемником всего или любой части нашего бизнеса. Например, в случае продажи части нашего бизнеса или имущества мы можем в рамках сделки раскрыть информацию о пользователях. У вас есть выбор в отношении предоставления информации и приемов маркетинга.

Вы можете отказаться от получения рекламной рассылки по электронной почте. Для отказа от получения рекламной рассылки по электронной почте можно воспользоваться настройками в вашей учетной записи или инструкциями, содержащимися в каждом рекламном сообщении, которое вы от нас получаете. Даже если вы

откажетесь от получения рекламных сообщений, вы будете получать наши сообщения о транзакциях. Это касается и ответов на ваши вопросы.

Граждане России.

В соответствии с Федеральным законом РФ «О персональных данных» № 152-ФЗ мы собираем, записываем, систематизируем, накапливаем, храним и обновляем (обновляем и изменяем), а также извлекаем персональные данные граждан России, используя базы данных, расположенные на территории Российской Федерации. Если вы укажете, что являетесь гражданином Российской Федерации, мы будем осуществлять обработку ваших персональных данных в соответствии с этим требованием, а ваш профиль будет храниться в базах данных в Российской Федерации. Если вы не укажете, что являетесь гражданином Российской Федерации, мы не сможем обрабатывать и хранить ваши персональные данные в соответствии с данными требованиями и не будем нести за это ответственности. Вы несете единоличную ответственность за указание страны своего гражданства. Информация, содержащая персональные данные граждан РФ, может передаваться из Российской Федерации в страны, обеспечивающие надлежащий уровень защиты персональных данных, включая страны Европейского союза и прочие страны, в которых в соответствии с российским законодательством обеспечивается надлежащий уровень защиты данных, а также в иные страны, которые могут не обеспечивать надлежащий уровень защиты персональных данных. Предоставляя нам сведения о себе на наших сайтах и в наших приложениях, отправляя нам анкеты или регистрируясь на наших сайтах, в наших программах и приложениях, а также осуществляя бронирование, вы предоставляете нам свое согласие на обработку ваших персональных данных.

Мы используем стандартные меры безопасности. Интернет не полностью безопасен. Мы не можем обещать вам, что использование наших сайтов и приложений будет для вас абсолютно безопасным. Любая передача ваших данных на наш сайт осуществляется на ваш собственный риск. Рекомендуем вам проявлять осторожность при использовании Интернета, в частности, не делиться своими паролями.

Мы храним данные. Мы храним персональные данные до тех пор, пока это необходимо или предусмотрено принципами, описанными в настоящей «Политике конфиденциальности». Мы также храним информацию в соответствии с требованиями законодательства и в разрешенных законом случаях.

Мы можем давать ссылки на другие сайты, которые мы не контролируем. Если вы нажмете на ссылку, ведущую на веб-сайт третьих лиц, вы перейдете на сайт, который мы не контролируем. Настоящая «Политика конфиденциальности» не распространяется на политику обеспечения конфиденциальности такого веб-сайта. Внимательно читайте политику конфиденциальности других веб-сайтов. Мы не несем ответственности за сторонние сайты или их политику.

Обращайтесь к нам, если у вас возникнут еще какие-либо вопросы.

С вопросами о принципах работы конкретного отеля или об имеющейся у него информации обращайтесь непосредственно в этот отель.

**Общество с ограниченной ответственностью «АйЭфКей Отель Менеджмент»
(ООО «АйЭфКей Отель Менеджмент»)**

Почтовый адрес: 117312, г. Москва, а/я 152

Мы можем вносить изменения в настоящую «Политику конфиденциальности».

Мы можем периодически изменять нашу политику конфиденциальности. Мы будем уведомлять вас о любых существенных изменениях нашей «Политики конфиденциальности», как это требуется в соответствии с законодательством. Мы также будем размещать обновленную версию этого документа на нашем веб-сайте. Пожалуйста, периодически проверяйте наличие изменений на нашем сайте.

© 2018 ООО «АйЭфКей Отель Менеджмент» Все права защищены.