**УТВЕРЖДЕНО**

**Генеральный директор**

**Общества с ограниченной**

**ответственностью «ЭстейтГрупп»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Н.В. Филатов /**

**М.П.**

**Приказ № 1/10-15 от 16.10.2015 г.**

**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «АЭРОТЕЛЬ»**

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 «ЭстейтГрупп»

**«расчетный час»** - время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

**Бронирование услуг**

1. Бронирование – предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем);
2. 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;

1. 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.
2. 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.
3. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.
4. 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.
5. 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**

1. Размещение потребителя в гостинице осуществляется на основании договора, заключаемого при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:
2. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
3. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
4. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
5. паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
6. 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;
7. документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
8. разрешения на временное проживание лица без гражданства;
9. 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.

1. 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 службой приема и размещения возможности выезда потребителя после расчетного часа, взимается дополнительная оплата в следующем порядке:

* при выезде до 18.00 – 50% суточной оплаты
* при выезде после 18.00 – производится оплата за полные сутки.
1. Дети до 6 лет проживают бесплатно в номере родителей (с предоставлением дополнительной кровати по необходимости).
2. Исполнитель вправе предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере) с согласия потребителя.
3. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:
4. вызов скорой помощи, других специальных служб;
5. пользование медицинской аптечкой;
6. доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
7. побудка к определенному времени;
8. предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
9. иные услуги по усмотрению исполнителя.
10. 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.
11. 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:**

1. Все потребители, проживающие в гостинице, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать, установленные Исполнителем перечисленные ниже правила пользования гостиничными услугами:
	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.
	2. В целях обеспечения безопасности потребителей и сотрудников гостиницы в гостевых зонах и на прилегающей территории ведётся круглосуточное видеонаблюдение.
	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.
	4. При посещении сауны, расположенной в Фитнес-центре Гостиницы, предусматривается одновременное нахождение в маленькой сауне не более 4-х человек, в большой сауне не более 8-ми человек.
	5. Запрещается использование в саунах банных веников.
	6. Категорически запрещено выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана.
	7. Администрация ресторана ООО «ЭстейтГрупп» имеет право отказать Гостю в обслуживании при появлении в спортивной одежде, спортивной или домашней обуви, а также при нарушении общепризнанных норм.
	8. Запрещается употребление принесенных с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Гостиницы: ресторане, баре и Фитнес-центре.
	9. 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.
	10. Администрация не несет ответственности за не сданные в сейф ценные вещи.
	11. В Гостинице не допускается громкое звучание музыки, другого шума.
	12. Запрещается загрязнение территории Гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны
	13. 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.
	14. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения клиентов и выдается по первому требованию Гостя.
	15. Администрация ООО «ЭстейтГрупп» может предложить гостю осмотреть багаж в целях обеспечения безопасности и наличия опасных веществ и предметов, при его личном присутствии и в присутствии сотрудника охраны.
	16. 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.

В случае нарушения требований Федерального закона №15-ФЗ о запрете курения в общественных местах, взимается штраф в размере 5 000 (пять тысяч) рублей.

* Правила поведения при пожаре и план эвакуации находятся на двери комнаты
	1. 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.
	1. 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.
	2. Потребитель несет 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.
	3. Потребители (заказчики) имеют право на внеочередное пользование дополнительными услугами гостиницы.

22. 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 передается на разрешение в суд по месту нахождения истца.

Приложение 1

к Правилам предоставления услуг

в гостинице «АЭРОТЕЛЬ»

**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 «ЭстейтГрупп» (гостинице «АЭРОТЕЛЬ»), расположенной по адресу 142015, МО, Домодедовский район, территория «Аэропорт «Домодедово», строение 6 (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.
1. Персональные данные, не являющиеся специальными или биометрическими
2. Персональные данные не являются общедоступными.
3. Цель обработки персональных данных:
* обеспечения соблюдения Конституции Российской Федерации, законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов ООО «ЭстейтГрупп»;
* осуществления прав и законных интересов ООО «ЭстейтГрупп» в рамках осуществления видов деятельности, предусмотренных Уставом и иными локальными нормативными актами ООО «ЭстейтГрупп», или третьих лиц либо достижения общественно значимых целей.
1. 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.
2. 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.
3. Согласие вступает в силу с момента подписания регистрационной карты гостя и действует до выхода физического лица из-под действия настоящего Согласия.
4. 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.
5. 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».
6. Настоящее согласие действует все время до момента прекращения обработки персональных данных, указанных в п.8 и п. 9 данного Согласия.