

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ В ТУРИСТСКОМ ГОСТИНИЧНОМ КОМПЛЕКСЕ «БЕТА»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853.

1.2. Исполнитель – Акционерное общество Туристский гостиничный комплекс «Бета», входит в состав холдинга АО ТК «Измайлово», действует на основании Устава, Свидетельства о внесении записи в ЕГРЮЛ, Сертификата соответствия требованиям безопасности и Свидетельства о присвоении гостинице категории «ТРИ ЗВЕЗДЫ».

1.3. Гостиница – средство размещения, представляющее собой имущественный комплекс, включающий в себя здание, помещения и иное имущество, в котором предоставляются услуги размещения, услуги питания, имеющее службу приема, а также оборудование для оказания дополнительных услуг.

1.4. Номерной фонд Гостиницы включает в себя следующие категории:

- Апартамент: «Апартамент»

Люкс: «Люкс» «Люкс Премьер», «Люкс Шарм»,

- Джуниор сюит: «Джуниор сюит», «Джуниор сюит свадебный»,

- Первая категория: «Комфорт», «Стандарт с кондиционером», «Супериор», «Стандарт плюс», «Стандарт», «Стандарт двухкомнатный», «Эконом».

Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем, а также предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «ТРИ ЗВЕЗДЫ».

1.5. Потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

1.6. Заказчик – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя.

2. Бронирование Гостиницы

2.1. Исполнитель при наличии свободных номеров, соответствующих заявке Заказчика (Потребителя), осуществляет бронирование путем принятия заявки на бронирование от Заказчика (Потребителя) по телефону, а также посредством электронной или иной связи и направления Заказчику (Потребителю) уведомления, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказанного номера и цене номера, сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования и иные сведения.

Исполнитель подтверждает заявку Заказчика (Потребителя) тем же способом, каким Заказчик (Потребитель) осуществил заявку на бронирование.

Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

С момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным, а письменная форма договора соблюденной.

Исполнитель вправе отказаться от заключения договора на оказание гостиничных услуг и отказать Заказчику (Потребителю) в бронировании, если на указанную в заявке дату в Гостинице отсутствуют свободные номера.

2.2. Исполнитель применяет в Гостинице следующие виды бронирования:

2.2.1. **Негарантированное бронирование** – бронирование Гостиницы, при котором первая оплата производится Потребителем по прибытии в Гостиницу на стойке размещения. Негарантированное бронирование происходит после получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования от Гостиницы на условиях отсутствия финансовых гарантий Заказчика (Потребителя). В подтверждении обязательно указывается номер (категория, вид), условия бронирования, сроки проживания, калькуляция

стоимости заказанного размещения. Получение подтверждения бронирования Заказчиком (Потребителем) является фактом принятия Потребителем условий публичного Договора. Договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования.

Негарантированное бронирование – бронирование номера в Гостинице, при котором Гостиница ожидает Потребителя до 18 часов 00 минут по местному времени указанного дня заезда. При неприбытии до 18 часов 00 минут по местному времени в день заезда, договор прекращается. Обязательства Гостиницы по размещению прекращаются, а размещение производится при наличии свободных номеров на общих основаниях.

Финансовых обязательств между Гостиницей и Гостем при негарантированном бронировании не возникает.

2.2.2. Гарантированное бронирование – бронирование номера в Гостинице, при котором Гостиница ожидает Потребителя на протяжении первых суток размещения (до времени выезда (расчетного часа – 12:00) дня, следующего за днем запланированного заезда). Бронирование Гостиницы гарантируется путем предоплаты, как минимум, первых суток проживания или предоставления данных банковской карты Гостинице и согласия Заказчика (Потребителя) на списание средств со счета. Оплата производится после получения подтверждения бронирования Гостиницей. Получение подтверждения бронирования Потребителем является фактом принятия Потребителем условий публичного Договора. Договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования.

2.3. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, Гостиница производит возврат Потребителю суммы произведенной предоплаты за вычетом платы за фактический простой номера (стоимость первых суток размещения), в соответствии с условиями бронирования Гостиницы. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется, а также аннулированным считается публичный Договор между Исполнителем и Потребителем;

2.4. Предоплата при гарантированном бронировании производится безналичным путем, банковским переводом или банковской картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты. Платеж считается произведенным в случае поступления денежных средств на расчетный счет или в кассу Гостиницы. В случае неоплаты в установленные сроки, бронирование считается аннулированным без предварительного предупреждения.

2.5. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Гостиницей менее чем за одни сутки до времени выезда (расчетного часа – 12:00) дня запланированного заезда. Незаездом признается неприбытие Потребителя в Гостиницу (в Службу размещения Гостиницы) до времени выезда (расчетного часа – 12:00) дня, следующего за днем запланированного заезда.

3. Порядок оформления проживания и предоставления услуг

3.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный. Предусмотрен технологический перерыв в период с 01:00 до 02:00 часов (ночной аудит).

В период после 00:00 часов до фактической остановки Автоматизированной Системы Управления при гарантированном бронировании (пп 2.2.2 настоящих Правил) размещение Гостей Потребителей производится предыдущей датой.

Возобновление размещения Потребителей осуществляется при наличии свободных номеров не ранее 02:00 часов после окончания технологического перерыва. Оплата за проживание взимается в соответствии с датой, указанной в бронировании. Ранее размещение производится текущей датой при наличии свободных номеров.

3.2. Заселение в Гостиницу производится при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта 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 лиц, не достигших 14 лет;
- паспорта удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- военного билета для военнослужащих срочной службы при наличии увольнительного (не более срока действия увольнительного);
- паспорта иностранного гражданина, признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- визы или вида на жительство, миграционной карты, разрешения на временное проживание или вида на жительство для лиц без гражданства.

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) письменного согласия законных представителей несовершеннолетнего (одного из них) удостоверяющего полномочия сопровождающего лица с приложением ксерокопий 2-3, 4-5 и 16-17 страниц паспорта (паспортов) законных представителей (одного из них), а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних граждан.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, осуществляется с родителями (законными представителями), на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей несовершеннолетнего (одного из них) удостоверяющего полномочия сопровождающего лица с приложением ксерокопий 2-3, 4-5 и 16-17 страниц паспорта (паспортов) законных представителей (одного из них);

Заселение в Гостиницу граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них) с приложением ксерокопий 2-3, 4-5 и 16-17 страниц паспорта (паспортов) законных представителей (одного из них).

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в абзацах втором, третьем, пятом и шестом настоящих Правил, заселение в Гостиницу потребителя осуществляется при предъявлении потребителем водительского удостоверения.

3.3. Время выезда (расчетный час) – 12:00 часов по московскому времени.

Заезд в Гостиницу производится после 14:00 часов дня, выезд – до 12:00 часов.

- раннее размещение с 02:00 до 14:00 производится текущей датой при наличии свободных номеров.

3.4. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров.

3.5. При отсутствии Потребителя по месту проживания более двух часов после расчетного часа без оплаты и обнаружении забытых Потребителем вещей, комиссионно производится опись имущества, находящегося в номере. Имущество Потребителя сдается в камеру хранения.

3.6. В случае отказа Потребителя от проживания в номере в течение 30 минут с момента заселения в номер, Потребителю возвращается полная стоимость Цены номера. Возврат денежных средств Потребителю производится при условии, если Потребитель не воспользовался номером, после проведенной инспекции номера представителями Исполнителя в установленном порядке.

В случае отказа Потребителя от проживания в номере позднее 30 минут с момента заселения, оплата за первые сутки стоимости Цены номера не возвращается.

3.7. Для организации безопасности проживания установлен пропускной режим – вход в жилую зону Гостиницы осуществляется по карте Гостя.

3.8. При размещении в Гостинице между Потребителем и Гостиницей оформляется подписанный двумя сторонами договор (регистрационная карта – договор), содержащий все существенные условия договора оказания гостиничных услуг, образец которого размещен в информационной папке на стойке Службы размещения Гостиницы. Также в соответствии с положениями постановления Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

3.9. Потребителю при размещении выдается карта Гостя и электронный ключ от гостиничного номера на оплаченный срок проживания.

3.10. При заселении в номер Потребитель обязан осмотреть номер и не позднее 30 минут с момента заселения сообщить о наличии каких-либо неисправностей, отсутствия или порчи имущества в номере и сообщить об этом Службу размещения.

3.11. При обнаружении пропажи личных вещей из номера, утери карты Гостя или электронного ключа, Потребитель обязан незамедлительно сообщить об этом в Службу размещения или в Службу порядка Гостиницы для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей.

3.12. Переселение Потребителя в другой номер производится с его устного согласия.

3.13. Подселение в номер, где уже проживает Потребитель, производится в его присутствии или с его письменного согласия.

3.14. Лица, нарушающие общественный порядок или совершающие хулиганские действия, в Гостиницу не поселяются, равно как и лица, имеющие явные признаки алкогольного или наркотического опьянения. Гостиница имеет право отказать Потребителю в предоставлении гостиничных услуг в одностороннем порядке.

3.15. В Гостинице Потребитель может воспользоваться следующими видами бесплатных услуг:

- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой;
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- Побудка к определенному времени;
- Предоставление кипятка;
- Пользование местной телефонной связью, телевидением (за исключением платных каналов).

4. Оплата за проживание и услуги

4.1. Оплата за проживание и услуги, предоставляемые Гостиницей, может осуществляться за наличный или безналичный расчет, а также по банковским картам в рублях.

4.2. Плата за проживание взимается на условиях предварительной оплаты Потребителем за весь забронированный период.

4.3. Цены за проживание в Гостинице «Бета» устанавливаются в соответствии с тарифами, утвержденными/согласованными генеральным директором АО ТГК «Бета» за номер в сутки.

4.4. При раннем размещении Потребителя с 02:00 до 12:00 часов взимается дополнительная плата в размере, установленном локальными-распорядительными документами АО ТГК «Бета» по Базовому тарифу.

При размещении Потребителя с 12:00 до 14:00 часов при наличии свободных номеров оплата в дополнение стоимости не взимается.

4.5. При задержке выезда Потребителя (после 12:00) за продление проживания взимается дополнительная плата:

- при задержке выезда не более 6 часов, взимается почасовая оплата по Базовому тарифу.

- при задержке выезда Потребителя от 6 до 12 часов – плата взимается за половину суток по Базовому тарифу.

- при задержке выезда от 12 до 24 часов – оплата производится за полные сутки по Базовому тарифу.

Гостиница, по запросу Потребителя, вправе повысить категорию номера по уже подтвержденной брони, при наличии свободных номеров повышенной категории, с дополнительной оплатой по Базовому тарифу.

4.6. В случае невозможности предоставления Гостиницей номера согласно условиям подтвержденной брони, Гостиница вправе предоставить Потребителю номер более высокой категории.

4.7. Допускается проживание детей в возрасте до 6 лет включительно без предоставления дополнительного места, при условии их размещения с родителями (законными представителями) в одном номере, а также детей до 4 лет включительно с предоставлением детской кроватки.

При предоставлении дополнительного места детям до 14 лет включительно плата взимается согласно действующему тарифу на проживание в Гостинице «Бета».

4.8. Гостиница предлагает Потребителю дополнительные услуги за плату по их желанию, согласно перечню услуг (перечень услуг находится в номерах и в информационной папке Гостя).

5. Правила проживания

5.1. В целях соблюдения правил пожарной безопасности Гостям, проживающим в Гостинице, **запрещается:**

5.1.1. Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.;

5.1.2. Хранить и приносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества, громоздкие вещи.

Крупногабаритные вещи сдаются в камеру хранения Гостиницы, если сумма размеров их длины, ширины и высоты превышает 220 см.

Услуги камеры хранения предоставляются только для проживающих в Гостинице;

5.1.3. Оставлять включенными электроприборы, уходя из номера;

5.1.4. Накрывать включенные торшеры и настольные лампы;

5.2. Курить в помещениях Гостиницы (в том числе в номерном фонде, конференц-залах, помещениях общественного питания и других общественных помещениях) запрещается, согласно Федеральному закону от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с последующими изменениями и дополнениями.

5.3. С целью обеспечения порядка и безопасности, проживающих в Гостинице **не разрешается:**

5.3.1. Проходить на жилые этажи без карты Гостя;

5.3.2. Передавать электронный ключ от номера и карту Гостя посторонним лицам;

5.3.3. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие и детей без присмотра;

5.3.4. Проживать в гостиничном номере с животными;

5.3.5. Нарушать покой проживающих после 23:00 часов;

- 5.3.6. Нарушать санитарные нормы и требования по поддержанию чистоты в гостиничном номере;
- 5.3.7. Стирать и сушить личные вещи в гостиничном номере;
- 5.3.8. Выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон Гостиницы;
- 5.3.9. Выносить белье, полотенца и иные текстильные изделия и инвентарь из номера;
- 5.3.10. Переставлять мебель;
- 5.3.11. Находиться посторонним лицам в гостиничном номере с 06:00 до 23:00, а также проходить на жилые этажи без оформленного в установленном порядке разового пропуска.
- 5.3.12. Пребывание приглашенных лиц, не проживающих в Гостиничном номере с 23:00 до 06:00 без их регистрации в установленном порядке;
- 5.3.13. Курить электронные сигареты (на курение электронной сигареты в Гостинице реагируют датчики системы АПС, как на угрозу возгорания. Срабатывание датчиков системы АПС приводит к оповещению о пожаре и эвакуации этажа, на котором срабатывает система АПС этажа либо всей Гостиницы);
- 5.3.14. Выводить из строя и демонтировать элементы противопожарных систем Гостиницы.
- 5.3.15. При оформлении регистрации и разового пропуска необходимо предъявить документ, удостоверяющий личность приглашенного, в соответствии с п. 3.2 настоящих Правил.
- 5.4. При несоблюдении установленного порядка в Гостинице проживание может быть ограничено или прервано.
- 5.5. Потребителям надлежит бережно относиться к имуществу, оборудованию Гостиницы, соблюдать санитарные нормы и общественный порядок.
- 5.6. При освобождении гостиничного номера необходимо сдавать электронный ключ в службу размещения и обслуживания.
- 5.7. Гостиница вправе расторгнуть договор об оказании услуг с Потребителем в случае неоднократного или грубого нарушения им настоящих Правил.

6. Права и обязанности Гостей

- 6.1. При обнаружении недостатков в оказании услуг Потребитель вправе потребовать по своему выбору:
 - 6.1.1. Безвозмездного устранения недостатков;
 - 6.1.2. Равноценной замены услуги;
 - 6.1.3. Соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.
- 6.3. Потребители, проживающие в Гостинице, вправе расторгнуть договор на оказание услуг в любое время, возместив Гостинице расходы за оказанные ей услуги, к моменту расторжения договора.
- 6.4. Потребитель, в соответствии с законодательством Российской Федерации, несет ответственность и возмещает ущерб в случае нарушения обязательств по договору, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения.
- 6.5. Материальный ущерб, возникший в случае утраты или повреждения Потребителем имущества Исполнителя Гостиницы (включая здание гостиницы, любые помещения, оборудование, мебель, посуда, текстиль), а также утраты или повреждения Потребителем имущества третьих лиц, находящегося в Гостинице, должен быть возмещен Потребителем в полном объеме в день составления Акта об ущербе. В случае отказа Потребителя от подписания Акта об ущербе, в Акте делается отметка об отказе его подписания Потребителем и данный Акт подписывается представителем Исполнителя в одностороннем порядке.

7. Обязанности и ответственность Гостиницы

- 7.1. В Гостинице производится ежедневная уборка номеров и смена полотенец. Смена постельного белья осуществляется в соответствии со Стандартами уборки номеров АО ТГК «Бета».
- 7.2. Гостиница обязана устранить выявленные при оказании услуг недостатки и нести ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 7.3. Постоялец, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Гостиницы и в правоохранительные органы. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- 7.4. Забытые вещи регистрируются в специальном журнале и сдаются в камеру хранения Гостиницы.
- 7.5. Книга отзывов и предложений находится в Службе размещения и выдается по первому требованию.
- 7.6. Жалобы Потребителей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются Гостиницей в срок не более месяца со дня их подачи.
- 7.7. В случае нарушения Гостиницей настоящих Правил, защита прав Потребителей осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей».
- 7.8. Гостиница не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной

(сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля и/или вины Гостиницы.

8. Порядок обработки персональных данных Гостей

8.1. В рамках оказания гостиничных услуг, с целью исполнения положений Договора, заключаемого с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем (Гость) АО ТГК "Бета" (Гостиница), расположенное по адресу 105613, город Москва, Измайловское шоссе, 71, корпус 2Б, обрабатывает персональные данные Гостя, в соответствии с порядком приведенным в Политике обработки персональных данных АО ТГК «Бета», как без использования средств автоматизации, так и с их использованием на следующих условиях:

- Персональные данные, не являющиеся специальными или биометрическими: фамилия, имя, отчество; дата рождения; место рождения; гражданство; страна; реквизиты документа; удостоверяющего личность; адрес; сведения об инвалидности; пол; сведения о знании языков; место работы; цель приезда; сведения о заезде и выезде в Гостиницу; телефон; e-mail; данные банковской карты/банковского счета;

- Для иностранных граждан дополнительно собираются данные документа на право пребывания (виза) и миграционная карта.

8.2. Персональные данные обрабатываются на основании пунктов 2 и 5 части 1 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» на основании заключенного договора оказания гостиничных услуг, а также во исполнение требований законодательства, в том числе Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

8.3. Персональные данные не являются общедоступными.

8.4. Цель обработки персональных данных: Оказание гостиничных услуг.

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

8.6. Следующие третьи лица обрабатывают предоставленные персональные данные по поручению АО ТГК "Бета": ООО "Либра Хоспиталити" (117246, город Москва, Научный проезд, дом 17, офис 529), ООО "СибНИИАУ" (630078, г. Новосибирск, ул. Станиславского 2/3, оф. 805).

8.7. Персональные данные обрабатываются до прекращения оказания гостиничных услуг, далее – хранятся в соответствии со сроками, установленными налоговым, бухгалтерским законодательствами, а также законодательством об архивном хранении документов.

8. Гость вправе обратиться в адрес Гостиницы по вопросам обработки его персональных данных по адресу, указанному в настоящем пункте.

9. Прочие условия

9.1. При оформлении проживания в Гостинице Потребителю выдается регистрационная карта-договор, кассовый чек и счет, заверенный подписью полномочного должного лица Гостиницы и печатью Гостиницы «Для документов».

9.2. Индивидуальным предпринимателям или юридическим лицам, в течение 5 рабочих дней после окончания оказания услуг предоставляется Акт оказанных услуг и счет-фактура. Подписанный со своей стороны Акт оказанных услуг индивидуальным предпринимателем или юридическим лицом направляется не позднее 5 рабочих дней с момента его получения в адрес Гостиницы.

Документы, подтверждающие факт оказания гостиничных услуг Потребителю, направленному от имени юридического лица или индивидуального предпринимателя, выдаются, при необходимости, только при предъявлении оформленной надлежащим образом доверенности.

9.3. В случае бронирования либо приобретения гостиничных услуг Заказчиком – юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия предоставления гостиничных услуг (в том числе, но не ограничиваясь: условия гарантии раннего заезда) подлежат применению Гостиницей согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.