



**ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ
РАКУШЕВ АЛЕКСАНДР ВЛАДИМИРОВИЧ
ИНН/КПП 165705313468, ОГРН 322169000091792**

ПОЛИТИКА В ОТНОШЕНИИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

1. Ведение

1. Политика в отношении обработки персональных данных (далее — Политика конфиденциальности) направлена на защиту прав и свобод физических лиц, персональные данные которых обрабатывает ИП Ракушев А.В. (далее — Оператор).

2. Политика конфиденциальности содержит сведения, подлежащие раскрытию в соответствии с ч. 1 ст. 14 ФЗ «О персональных данных», и является общедоступным документом.

3. Настоящая Политика конфиденциальности разработана в целях реализации требований законодательства Российской Федерации в области обработки персональных данных, направленного на обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты права на неприкосновенной частной жизни, личную и семейную тайну, в частности, в целях защиты от несанкционированного доступа к персональным данным Субъекта.

4. Сведения об Операторе (индивидуальном предпринимателе), осуществляющем обработку персональных данных. Оператор ведет свою деятельность по адресу Республика Татарстан, г. Казань, ул. Краснококшайская, д. 187. База данных информации, содержащей персональные данные Субъектов, находится по адресу: Республика Татарстан, г. Казань, ул. Краснококшайская, д. 187.

2. Законодательная база реализации Политики конфиденциальности

2.1. Политика конфиденциальности в отеле «Bilyar-Inn» определяется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;
- Указ Президента Российской Федерации от 06 марта 1997 г. № 188 «Об утверждении Перечня сведений конфиденциального характера»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2008 г. № 687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации»;
- Постановление Правительства Российской Федерации от 6 июля 2008г. № 512 «Об

утверждении требований к материальным носителям биометрических персональных данных и технологиям хранения таких данных вне информационных систем персональных данных»;

- Постановление Правительства Российской Федерации от 1 ноября 2012 г. № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

- Приказ ФСТЭК России от 18 февраля 2013 г. № 21 «Об утверждении состава и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности

персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

- Приказ Роскомнадзора от 05 сентября 2013 г. № 996 «Об утверждении требований и методов по обезличиванию персональных данных»;

- иные нормативные правовые акты Российской Федерации и нормативные документы уполномоченных органов государственной власти.

2.2. В целях реализации положений Политики в Учреждении разрабатываются соответствующие локальные нормативные акты и иные документы.

3. Основные термины и определения.

- Персональные данные — любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

- Информация — сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.

- Оператор — государственный орган, муниципальный орган, юридическое или физическое лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующие и (или) осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными.

- Обработка персональных данных — любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемые с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

- Автоматизированная обработка персональных данных — обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники.

- Предоставление персональных данных — действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц.

- Распространение персональных данных — действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц.

- Блокирование персональных данных — временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, когда обработка необходима для уточнения персональных данных).

- Уничтожение персональных данных — действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных.

- Обезличивание персональных данных — действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных.

- Информационная система персональных данных — совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств.

4. Принципы и цели обработки персональных данных

4.1. ИП Ракушев А.В., являясь Оператором персональных данных, осуществляет обработку персональных данных Субъектов персональных данных, в том числе, полученных непосредственно от Субъекта персональных.

4.2. Обработка персональных данных осуществляется с учетом необходимости обеспечения защиты прав и свобод Субъектов персональных данных, в том числе защиты

права на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну, на основе следующих принципов:

- обработка персональных данных осуществляется Оператором на законной и справедливой основе;
- обработка персональных данных ограничивается достижением конкретных, заранее определенных и законных целей;
- не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных;
- не допускается объединение баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой;
- обработке подлежат только персональные данные, которые отвечают целям их обработки;
- содержание и объем обрабатываемых персональных данных соответствует заявленным целям обработки. Не допускается избыточность обрабатываемых персональных данных по отношению к заявленным целям их обработки;
- при обработке персональных данных обеспечиваются точность персональных данных, их достаточность, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к целям обработки персональных данных. Учреждением принимаются необходимые меры либо обеспечивается их принятие по удалению или уточнению неполных или неточных персональных данных;
- хранение персональных данных осуществляется в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем того требуют цели обработки персональных данных, если срок хранения персональных данных не установлен федеральным законом, договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем, по которому является субъект персональных данных;
- обрабатываемые персональные данные уничтожаются либо обезличиваются по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено федеральным законом.

4.3. Персональные данные обрабатываются Оператором в целях:

- обеспечения соблюдения Конституции Российской Федерации, законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов Оператора;
- осуществления функций, полномочий и обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан на организацию, в том числе по предоставлению персональных данных в государственные органы;
- защиты жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов субъектов персональных данных;
- подготовки, заключения, исполнения и прекращения договоров с Субъектами персональных данных;
- осуществления прав и законных интересов Оператора в рамках осуществления видов деятельности, предусмотренных требованиями действующего законодательства РФ, локальными нормативными актами Оператора, или третьих лиц либо достижения общественно значимых целей;
- оформления и оплаты бронирования отеля или заказа дополнительных услуг.
- установления с Субъектом обратной связи, исключая рекламную рассылку, холодные звонки, маркетинговые исследования и прочие услуги.
- организации постановки Субъекта на учет по месту пребывания, в соответствии с действующим законодательством РФ.
- в иных законных целях.

5. Перечень субъектов, персональные данные которых обрабатываются Оператором.

5.1. Оператором обрабатываются персональные данные следующих категорий субъектов:

- Клиенты отеля «Bilyar-Inn».
- другие субъекты персональных данных (для обеспечения реализации целей обработки, указанных в разделе 4 Политики конфиденциальности).

6. Перечень персональных данных, обрабатываемых Оператором

6.1. Перечень персональных данных, обрабатываемых Оператором, определяется в соответствии с законодательством Российской Федерации и локальными нормативными актами Оператором с учетом целей обработки персональных данных, указанных в разделе 4 Политики конфиденциальности.

К персональным данным, обрабатываемым Оператором в целях реализации деятельности, относится:

- Фамилия, имя, отчество Субъекта.
- Паспортные данные Субъекта.
- Дата, месяц, год и место рождения
- Сведения о регистрации лица по месту жительства.
- Контактный номер телефона Субъекта.
- Адрес электронной почты Субъекта.

6.2. Обработка специальных категорий персональных данных, касающихся расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, интимной жизни, а также биометрических персональных данных, Оператором не осуществляется.

7. Функции Оператора при осуществлении обработки персональных данных

7.1. Оператор при осуществлении обработки персональных данных:

- принимает меры, необходимые и достаточные для обеспечения выполнения требований законодательства Российской Федерации и локальных нормативных актов Оператора в области персональных данных;

- принимает правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных;

- назначает лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных у Оператора;

- издает локальные нормативные акты, определяющие политику и вопросы обработки и защиты персональных данных;

- осуществляет ознакомление работников Оператора, непосредственно осуществляющих обработку персональных данных, с положениями законодательства Российской Федерации и локальных нормативных актов Оператора в области персональных данных, в том числе требованиями к защите персональных данных;

- публикует или иным образом обеспечивает неограниченный доступ к настоящей Политике;

- сообщает в установленном порядке субъектам персональных данных или их представителям информацию о наличии персональных данных, относящихся к соответствующим субъектам, предоставляет возможность ознакомления с этими персональными данными при обращении и (или) поступлении запросов указанных субъектов персональных данных или их представителей, если иное не установлено законодательством Российской Федерации;

- прекращает обработку и уничтожает персональные данные в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации в области персональных данных;

- совершает иные действия, предусмотренные законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

8. Условия обработки персональных данных Оператором

8.1. Обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

8.2. Оператор без согласия субъекта персональных данных не раскрывает третьим лицам и не распространяет персональные данные, если иное не предусмотрено федеральным законом.

8.3. Оператор вправе поручить обработку персональных данных другому лицу с согласия субъекта персональных данных на основании заключаемого с этим лицом договора. Договор должен содержать перечень действий (операций) с персональными данными, которые будут совершаться лицом, осуществляющим обработку персональных данных, цели обработки, обязанность такого лица соблюдать конфиденциальность персональных данных и обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке, а также требования к защите обрабатываемых персональных данных в соответствии со статьей 19 Федерального закона «О персональных данных».

8.4. Доступ к обрабатываемым в Учреждении персональным данным разрешается только работникам Оператора, имеющим на то соответствующие трудовые полномочия.

9. Перечень действий с персональными данными и способы их обработки

9.1. Оператор осуществляет сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление и уничтожение персональных данных.

9.2. Обработка персональных данных Оператором осуществляется следующими способами:

- неавтоматизированная обработка персональных данных;
- автоматизированная обработка персональных данных в информационных системах персональных данных.

10. Права субъектов персональных данных

10.1. Субъекты персональных данных имеют право на:

- полную информацию об их персональных данных, обрабатываемых Оператором;
- доступ к своим персональным данным, включая право на получение копии любой записи, содержащей их персональные данные, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом;
- уточнение своих персональных данных, их блокирование или уничтожение в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки;
- отзыв согласия на обработку персональных данных;
- принятие предусмотренных законом мер по защите своих прав;
- осуществление иных прав, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

11. Меры, принимаемые Оператором для обеспечения выполнения обязанностей оператора при обработке персональных данных

11.1. Меры, необходимые и достаточные для обеспечения выполнения Оператором обязанностей оператора, предусмотренных законодательством Российской Федерации в области персональных данных, включают:

- назначение лица, ответственного за организацию обработки персональных данных;
- принятие локальных нормативных актов и иных документов в области обработки и защиты персональных данных;
- получение согласий субъектов персональных данных на обработку их персональных данных, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
- обособление персональных данных, обрабатываемых без использования средств автоматизации, от иной информации, в частности путем их фиксации на отдельных материальных носителях персональных данных, в специальных разделах;
- обеспечение раздельного хранения персональных данных и их материальных носителей, обработка которых осуществляется в разных целях и которые содержат разные категории персональных данных;
- установление запрета на передачу персональных данных по открытым каналам связи, вычислительным сетям вне пределов контролируемой зоны, сетям Интернет без применения установленных в Учреждении мер по обеспечению безопасности персональных данных (за исключением общедоступных и (или) обезличенных персональных данных);
- хранение материальных носителей персональных данных с соблюдением условий, обеспечивающих сохранность персональных данных и исключающих несанкционированный доступ к ним;
- осуществление внутреннего контроля соответствия обработки персональных данных Федеральному закону «О персональных данных» и принятым в соответствии с ним нормативным правовым актам, требованиям к защите персональных данных, настоящей Политике конфиденциальности, локальным нормативным актам Оператора;
- иные меры, предусмотренные законодательством Российской Федерации в области персональных данных.

11.2. Меры по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных устанавливаются в соответствии с локальными нормативными актами Оператора, регламентирующими вопросы обеспечения безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных Оператора.

12. Контроль за соблюдением законодательства Российской Федерации и локальных нормативных актов Оператора в области персональных данных, в том числе требований к защите персональных данных

12.1. Контроль за соблюдением Оператором законодательства Российской Федерации и локальных нормативных актов Оператора в области персональных данных, в том числе требований к защите персональных данных, осуществляется с целью проверки соответствия обработки персональных данных законодательству Российской Федерации и локальным нормативным актам Оператора в области персональных данных, в том числе требованиям к защите персональных данных, а также принятых мер, направленных на предотвращение и выявление нарушений законодательства Российской Федерации в области персональных данных, выявления возможных каналов утечки и несанкционированного доступа к персональным данным, устранения последствий таких нарушений.

12.2. Внутренний контроль за соблюдением Оператором законодательства Российской Федерации и локальных нормативных актов Оператора в области

персональных данных, в том числе требований к защите персональных данных, осуществляется лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных.

12.3. Внутренний контроль соответствия обработки персональных данных Федеральному закону «О персональных данных» и принятым в соответствии с ним нормативным правовым актам, требованиям к защите персональных данных, настоящей Политике, локальным нормативным актам Оператора осуществляет Служба безопасности Оператора.

12.4. Персональная ответственность за соблюдение требований законодательства Российской Федерации и локальных нормативных актов Оператора в области персональных данных возлагается на руководителей, назначенных Оператором, ответственными за соблюдения указанных требований законодательства.

13. Ответственность сторон

13.1. Оператор, не исполнивший свои обязательства, несёт ответственность за убытки, понесённые Субъектом в связи с неправомерным использованием персональных данных, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

13.2. В случае утраты или разглашения Конфиденциальной информации Оператор не несёт ответственность, если данная конфиденциальная информация:

13.2.1. Стала публичным достоянием до её утраты или разглашения.

13.2.2. Была получена от третьей стороны до момента её получения Оператором.

13.2.3. Была разглашена с согласия Субъекта персональной информации.

13.2.4. Была разглашена ввиду действий третьих лиц, не связанных с Оператором.

14. Разрешение споров

14.1. До обращения в суд с иском по спорам, возникающим из отношений между Субъектом персональных данных и Оператором, обязательным является предъявление претензии (письменного предложения о добровольном урегулировании спора).

14.2. Срок рассмотрения претензии составляет 15 (пятнадцать) календарных дней.

14.3. При не достижении соглашения спор будет передан на рассмотрение в судебный орган в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

14.4. К настоящей Политике конфиденциальности и отношениям между Субъектом персональных данных и Оператором применяется действующее законодательство Российской Федерации.

15. Дополнительные условия

15.1. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику конфиденциальности без согласия Субъекта персональных данных



**ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ
РАКУШЕВ АЛЕКСАНДР ВЛАДИМИРОВИЧ
ИНН/КПП 165705313468, ОГРН 322169000091792**

**ПОЛОЖЕНИЕ
ОБ ОБРАБОТКЕ И ЗАЩИТЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
КЛИЕНТОВ, ПРОЖИВАЮЩИХ В ГОСТИНИЦЕ «BILYAR-INN»,
расположенной по адресу: 420033, РТ, г. Казань, ул. Краснококшайская д. 187.**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентируется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" N 149-ФЗ от 27.07.2006 года, Федеральным законом "О персональных данных" N 152-ФЗ от 27.07.2006 года и другими нормативно правовыми актами.

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

- Гостиница - организация, предоставляющая гостиничные услуги клиенту;
- Клиент - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг, субъект персональных данных;
 - гостиничные услуги - действия Гостиницы по размещению Клиентов в объекте размещения, также иная деятельность, связанная с размещением и проживанием, которая включает в себя основные и дополнительные услуги, предоставляемые Клиенту;
 - персональные данные - информация, сохраненная в любом формате, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), которая сама по себе или в сочетании с другой информацией, имеющейся в распоряжении Гостиницы, позволяет идентифицировать личность Клиента;
 - обработка персональных данных - действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных;
 - распространение персональных данных - действия, направленные на передачу персональных данных определенному кругу лиц (передача персональных данных) или на ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе обнародование персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или предоставление доступа к персональным данным каким-либо иным способом;
- использование персональных данных - действия (операции) с персональными данными, совершаемые оператором в целях принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении субъекта персональных

данных или других лиц либо иным образом затрагивающих права и свободы субъекта персональных данных или других лиц;

- конфиденциальность персональных данных - обязательное для соблюдения оператором или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространение без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

1.3. Настоящим Положением устанавливается порядок обработки персональных данных Клиентов, для которых Гостиницей осуществляется весь спектр услуг по приему и размещению в гостинице.

1.4. Целью Положения является обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных.

1.5. Персональные данные обрабатываются в целях исполнения договора по предоставлению услуг по проживанию или временному размещению, одной из сторон которого является Клиент. Гостиница собирает данные только в объеме, необходимом для достижения названной цели.

1.6. Персональные данные не могут быть использованы в целях причинения имущественного и морального вреда гражданам, затруднения реализации прав и свобод граждан Российской Федерации.

1.7. Настоящее Положение утверждается директором Гостиницы и является обязательным для исполнения всеми сотрудниками, имеющими доступ к персональным данным Клиента.

2. Состав и получение персональных данных Клиентов

2.1. К персональным данным, сбор и обработку которых осуществляет Гостиница при предоставлении гостиничных услуг, относятся:

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения и др.);
- паспортные данные;
- адрес регистрации;
- адрес места жительства;
- номер контактного телефона.

2.2. К сопутствующим персональным данным относятся персональные данные Клиентов, получаемые с согласия Клиента в целях осуществления бронирования номеров отеля, обратной связи с Клиентами, информирования об услугах отеля, в том числе посредством сайта гостиницы: <https://bilyar-inn-hotel.ru/> и использования формы бронирования, формы обратной связи, формы заказа обратного звонка. К таким данным относятся:

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество, число, месяц, год рождения и др.);
- номер контактного телефона.

2.3. Все персональные данные сотрудники Гостиницы получают непосредственно от субъекта персональных данных - Клиентов. Клиент самостоятельно в полном объеме несет ответственность за предоставление недостоверных, а равно чужих, персональных данных.

3. Обработка и хранение персональных данных Клиентов

3.1. Обработка персональных данных Гостиницей в интересах Клиентов заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, уточнении (обновлении, изменении), использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Клиентов.

3.2. Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, одной из сторон которого является субъект персональных данных - Клиент.

3.3. Обработка персональных данных Клиентов ведется методом смешанной обработки.

3.4. К обработке персональных данных Клиентов могут иметь доступ только сотрудники Гостиницы, допущенные к работе с персональными данными Клиента.

3.5. Персональные данные Клиентов на бумажных носителях хранятся в Службе размещения.

3.6. Персональные данные Клиентов в электронном виде хранятся в локальной компьютерной сети Гостиницы, в электронных папках и файлах в персональных компьютерах сотрудников, допущенных к обработке персональных данных Клиентов.

4. Использование и передача персональных данных Клиентов

4.1. Использование персональных данных Клиентов осуществляется Гостиницей исключительно для достижения целей, определенных договором между Клиентом и Гостиницей, в частности, для предоставления услуг по проживанию или временному размещению, а также дополнительных гостиничных услуг, предоставление которых согласовано с Клиентом.

4.2. При передаче персональных данных Клиентов Гостиница должна соблюдать следующие требования:

4.2.1. Предупредить лиц, получающих персональные данные Клиентов о том, что эти данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, и требовать от этих лиц подтверждения того, что это правило соблюдено. Лица, получающие персональные данные Клиентов, обязаны соблюдать режим конфиденциальности. Данное положение не распространяется в случае обезличивания персональных данных и в отношении общедоступных данных.

4.2.2. Разрешать доступ к персональным данным Клиентов только специально уполномоченным лицам, при этом указанные лица должны иметь право получать только те персональные данные, которые необходимы для выполнения конкретных функций.

4.3. Не допускается отвечать на вопросы, связанные с передачей информации, содержащей персональные данные, по телефону, факсу, электронной почте.

4.4. Гостиница вправе предоставлять или передавать персональные данные Клиентов третьим лицам в следующих случаях:

- если раскрытие этой информации требуется для соблюдения закона Российской Федерации, выполнения судебного акта;
- для оказания содействия в проведении расследований, осуществляемых правоохранительными или иными государственными органами;
- для защиты законных прав Клиента и Гостиницы.

5. Защита персональных данных Клиентов от несанкционированного доступа

5.1. Гостиница обязана при обработке персональных данных Клиентов принимать необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий.

5.2. Для эффективной защиты персональных данных Клиентов необходимо:

5.2.1. соблюдать порядок получения, учета и хранения персональных данных Клиентов;

5.2.2. применять технические средства охраны, сигнализации;

5.2.3. привлекать к дисциплинарной ответственности сотрудников, виновных в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Клиента.

5.3. Допуск к персональным данным Клиентов сотрудников Гостиницы, не имеющих надлежащим образом оформленного доступа, запрещается.

5.4. Документы, содержащие персональные данные Клиентов, хранятся в помещениях Службы размещения, обеспечивающих защиту от несанкционированного доступа.

5.5. Защита доступа к электронным базам данных, содержащим персональные данные Клиентов, обеспечивается:

- использованием лицензионных программных продуктов, предотвращающих несанкционированный доступ третьих лиц к персональным данным Клиентов;
- системой паролей. Пароли устанавливаются системным администратором и сообщаются индивидуально сотрудникам, имеющим доступ к персональным данным Клиентов.

5.6. Копировать и делать выписки персональных данных Клиента разрешается исключительно в служебных целях с письменного разрешения руководителя.

6. Обязанности Гостиницы

6.1. Гостиница обязана:

6.1.1. Осуществлять обработку персональных данных Клиентов исключительно в целях оказания законных услуг Клиентам.

6.1.2. Получать персональные данные Клиента непосредственно у него самого. Если персональные данные Клиента возможно получить только у третьей стороны, то Клиент должен быть уведомлен об этом заранее и от него должно быть получено письменное согласие. Сотрудники Гостиницы должны сообщить Клиентам о целях, предполагаемых источниках и способах получения персональных данных, а также о характере подлежащих получению персональных данных и последствиях отказа клиента дать письменное согласие на их получение.

6.1.3. Не получать и не обрабатывать персональные данные Клиента о его расовой, национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных или философских

убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни, за исключением случаев, предусмотренных законом.

6.1.4. Предоставлять доступ к своим персональным данным Клиенту или его законному представителю при обращении либо при получении запроса, содержащего номер основного документа, удостоверяющего личность Клиента или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись Клиента или его законного представителя. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации. Сведения о наличии персональных данных должны быть предоставлены Клиенту в доступной форме и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных.

6.1.5. Ограничивать право Клиента на доступ к своим персональным данным, если:

- обработка персональных данных, в том числе персональных данных, полученных в результате оперативно-розыскной, контрразведывательной и разведывательной деятельности, осуществляется в целях обороны страны, безопасности государства и охраны правопорядка;
- обработка персональных данных осуществляется органами, осуществившими задержание субъекта персональных данных по подозрению в совершении преступления либо предъявившими субъекту персональных данных обвинение по уголовному делу, либо применившими к субъекту персональных данных меру пресечения до предъявления обвинения, за исключением предусмотренных уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации случаев, если допускается ознакомление подозреваемого или обвиняемого с такими персональными данными;
- предоставление персональных данных нарушает конституционные права и свободы других лиц.

6.1.6. Обеспечить хранение и защиту персональных данных Клиента от неправомерного их использования или утраты.

6.1.7. В случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий с ними оператора при обращении или по запросу субъекта персональных данных или его законного представителя либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных оператор обязан осуществить блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, с момента такого обращения или получения такого запроса на период проверки.

6.1.8. В случае подтверждения факта недостоверности персональных данных оператор на основании документов, представленных субъектом персональных данных или его законным представителем либо уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, или иных необходимых документов обязан уточнить персональные данные и снять их блокирование.

6.1.9. В случае выявления неправомерных действий с персональными данными оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты такого выявления, обязан устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты выявления неправомерности действий с персональными данными, обязан уничтожить персональные данные. Об устранении допущенных нарушений или об уничтожении персональных

данных оператор обязан уведомить субъекта персональных данных или его законного представителя, а в случае, если обращение или запрос были направлены уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, также указанный орган.

7. Права Клиента

7.1. Клиент имеет право на:

- доступ к информации о самом себе, в том числе содержащей информацию подтверждения факта обработки персональных данных, а также цель такой обработки; способы обработки персональных данных, применяемые Гостиницей; сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ; перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения, сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения; сведения о том, какие юридические последствия для Клиента может повлечь за собой обработка его персональных данных;
- определение форм и способов обработки его персональных данных;
- ограничение способов и форм обработки персональных данных;
- запрет на распространение персональных данных без его согласия;
- изменение, уточнение, уничтожение информации о самом себе;
- обжалование неправомерных действий или бездействий по обработке персональных данных и соответствующую компенсацию в судебном порядке.

8. Конфиденциальность персональных данных Клиентов

8.1. Сведения о персональных данных Клиентов, являются конфиденциальными.

8.2. Гостиница обеспечивает конфиденциальность персональных данных и обязана не допускать их распространения третьим лицам без согласия Клиентов либо наличия иного законного основания.

8.3. Лица, имеющие доступ к персональным данным Клиентов, обязаны соблюдать режим конфиденциальности, они должны быть предупреждены о необходимости соблюдения режима секретности. В связи с режимом конфиденциальности информации персонального характера должны предусматриваться соответствующие меры безопасности для защиты данных от случайного или несанкционированного уничтожения, от случайной утраты, от несанкционированного доступа к ним, изменения или распространения.

8.4. Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных Клиентов распространяются на все носители информации как на бумажные, так и на автоматизированные.

8.5. Режим конфиденциальности персональных данных снимается в случаях обезличивания или включения их в общедоступные источники персональных данных, если иное не определено законом.

9. Ответственность за нарушение норм, регулирующих обработку персональных данных Клиентов

9.1. Гостиница несет ответственность за персональную информацию, которая находится в ее распоряжении и закрепляет персональную ответственность сотрудников за соблюдением установленного режима конфиденциальности.

9.2. Каждый сотрудник, получающий для работы документ, содержащий персональные данные Клиента, несет единоличную ответственность за сохранность носителя и конфиденциальность информации.

9.3. Любое лицо может обратиться к сотруднику Гостиницы с жалобой на нарушение данного Положения. Жалобы и заявления по поводу соблюдения требований обработки данных рассматриваются в течение трех рабочих дней со дня поступления.

9.4. Сотрудники Гостиницы обязаны на должном уровне обеспечивать рассмотрение запросов, заявлений и жалоб Клиентов, а также содействовать исполнению требований компетентных органов.

9.5. Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Клиентов, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.



**ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ
РАКУШЕВ АЛЕКСАНДР ВЛАДИМИРОВИЧ
ИНН/КПП 165705313468, ОГРН 322169000091792**

СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Данное соглашение об обработке персональных данных разработано в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Присоединяясь к настоящему Соглашению и оставляя свои данные на Сайте <http://www.bilyar-inn-hotel.ru> (далее – Сайт), путем заполнения полей онлайн-заявки (регистрации) Пользователь выражает Согласие на обработку персональных данных и их передачу Индивидуальному Предпринимателю Ракушеву Александру Владимировичу адрес местонахождения: 420033, Российская Федерация, Республика Татарстан, город Казань, ул. Краснококшайская, д. 187 (далее – Гостиница, Отель), которому принадлежит Сайт, на следующих условиях.

Пользователь:

- подтверждает, что все указанные им данные принадлежат лично ему,
- подтверждает и признает, что им внимательно в полном объеме прочитано Соглашение и условия обработки его персональных данных, указываемых им в полях он-лайн заявки (бронирования) и/или форме обратной связи и/или заявке на заказ обратного звонка, текст Соглашения и условия обработки персональных данных ему понятны;
- выражает Согласие на обработку персональных данных без оговорок и ограничений (далее – Согласие). Моментом принятия Согласия является маркировка соответствующего поля (проставление галочки в окне подтверждения согласия) в Форме и нажатие на кнопку отправки Формы на любой странице Сайта;
- подтверждает, что, давая Согласие, он действует свободно, своей волей и в своем интересе.

Данное Согласие дается на обработку персональных данных как без использования средств автоматизации, так и с их использованием.

Согласие дается на обработку следующих персональных данных Пользователя, указанных Пользователем в форме бронирования номера отеля:

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество)
- номер контактного телефона.

Целью обработки персональных данных, предоставляемых в форме бронирования является их хранение и использование, в том числе:

- ответы на запросы Пользователей;
- обеспечение работы Пользователя с Сайтом Гостиницы;
- заключение с Пользователем договора оказания гостиничных услуг.

и/или на обработку персональных данных в форме для обратной связи с отелем:

- анкетные данные (фамилия, имя, отчество)
- номер контактного телефона.

Целью обработки персональных данных, предоставляемых в форме обратной связи с отелем является их хранение и использование, в том числе:

- ответы на запросы, пожелания, жалобы Пользователей;
- при предоставлении Пользователем предварительного письменного согласия на использование его номера телефона, информирование Пользователя об услугах отеля и предоставление дополнительной информации.

и/или на обработку персональных данных в форме заказа обратного звонка на сайте отеля:

Целью обработки персональных данных, предоставляемых в форме заказа обратного звонка на сайте отеля является их хранение и использование, в том числе:

- ответы на запросы Пользователей;
- информирование Пользователя об услугах отеля;
- осуществление бронирования номеров отеля;
- обеспечение работы Пользователя с Сайтом Гостиницы;
- заключение с Пользователем договора оказания гостиничных услуг.

Пользователь, принимая условия настоящего Соглашения, выражает свою заинтересованность и дает полное согласие, что обработка его персональных данных включает в себя следующие действия: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление доступа), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

Согласие Пользователя на обработку персональных данных является конкретным, информированным и сознательным.

Настоящее Согласие Пользователя признается исполненным в простой письменной форме.

Согласие действует на срок, необходимый для предоставления Клиенту услуг, в целях реализации которых, осуществлялся сбор, хранение персональных данных, если иной срок хранения персональных данных не установлен договором или действующим законодательством РФ. Согласие может быть отозвано Пользователем путем подачи письменного заявления Гостинице с указанием данных, определенных Федеральным законом №152-ФЗ «О персональных данных».

В случае отзыва Пользователем согласия на обработку персональных данных Гостиница вправе продолжить обработку персональных данных без согласия Пользователя при наличии оснований, указанных в пунктах 2-11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных».

В ходе обработки персональных данных Гостиница вправе осуществлять: сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных Пользователя.

Передача персональных данных Пользователя третьим лицам не осуществляется, за исключением лиц, осуществляющих обработку персональных данных по поручению Гостиницы и от его имени, а также случаев, установленных законодательством.

Гостиница имеет право вносить изменения в настоящее Соглашение в любое время. При внесении изменений в актуальной редакции указывается дата последнего обновления. Новая редакция Соглашения вступает в силу с момента ее размещения, если иное не предусмотрено новой редакцией Соглашения.



**ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ
РАКУШЕВ АЛЕКСАНДР ВЛАДИМИРОВИЧ
ИНН/КПП 165705313468, ОГРН 322169000091792**

ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее Пользовательское соглашение (далее – Соглашение) относится к сайту, расположенному по адресу <http://www.bilyar-inn-hotel.ru>.

2. Сайт <http://www.bilyar-inn-hotel.ru>. (далее – Сайт) является собственностью ИП Ракушев А.В.

3. Настоящее Соглашение регулирует отношения между Администрацией сайта в лице представителей Гостиницы (далее – Администрация Сайта) и Пользователем данного Сайта (далее - Пользователи).

4. Администрация сайта оставляет за собой право в любое время изменять, добавлять или удалять пункты настоящего Соглашения без уведомления Пользователя.

5. Продолжение использования Сайта Пользователем означает принятие Соглашения и изменений, внесенных в настоящее Соглашение.

6. Пользователь несет персональную ответственность за проверку настоящего Соглашения на наличие изменений в нем.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ ТЕРМИНОВ

В настоящем Пользовательском соглашении используются следующие термины:

1. «Администрация сайта» – уполномоченные сотрудники управления сайтом, действующие от имени ИП Ракушев А.В., которые организуют и (или) осуществляет обработку персональных данных, а также определяет цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными.

2. «Пользователь сайта» (далее - Пользователь) – лицо, имеющее доступ к Сайту, посредством сети Интернет и использующее Сайт.

3. «Содержание сайта» (далее – Содержание) - охраняемые результаты интеллектуальной деятельности, включая тексты литературных произведений, их названия, предисловия, аннотации, статьи, иллюстрации, обложки, музыкальные произведения с текстом или без текста, графические, текстовые, фотографические, производные, составные и иные произведения, пользовательские интерфейсы, визуальные интерфейсы, названия товарных знаков, логотипы, программы, базы данных, а также

дизайн, структура, выбор, координация, внешний вид, общий стиль и расположение данного Содержания, входящего в состав Сайта и другие объекты интеллектуальной собственности все вместе и/или по отдельности, содержащиеся на Сайте.

3. ПРЕДМЕТ СОГЛАШЕНИЯ

1. Предметом настоящего Соглашения является предоставление Пользователю доступа к содержащейся на Сайте информации и оказываемым услугам.

2. Под действие настоящего Соглашения подпадают все существующие (реально функционирующие) на данный момент услуги (сервисы) Сайта, а также любые их последующие модификации и появляющиеся в дальнейшем дополнительные услуги (сервисы), в том числе сервис бронирования отеля, сервис обратной связи, сервис заказа обратного звонка.

3. Доступ к Сайту предоставляется на добровольной основе.

4. Настоящее Соглашение является публичной офертой. Получая доступ к Сайту Пользователь считается присоединившимся к настоящему Соглашению.

5. Использование материалов и сервисов Сайта регулируется нормами действующего законодательства Российской Федерации.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ СТОРОН

Администрация сайта вправе:

1. Изменять правила пользования Сайтом, а также изменять содержание данного Сайта. Изменения вступают в силу с момента публикации новой редакции Соглашения на Сайте.

2. Ограничить доступ к Сайту в случае нарушения Пользователем условий настоящего Соглашения.

Пользователь вправе:

1. Пользоваться всеми имеющимися на Сайте услугами.

2. Задавать любые вопросы, относящиеся к услугам.

3. Пользоваться Сайтом исключительно в целях и порядке, предусмотренных Соглашением и не запрещенных законодательством Российской Федерации.

Пользователь Сайта обязуется:

1. Предоставлять по запросу Администрации сайта дополнительную информацию, которая имеет непосредственное отношение к предоставляемым услугам данного Сайта.

2. Соблюдать имущественные и неимущественные права авторов и иных правообладателей при использовании Сайта.

3. Не предпринимать действий, которые могут рассматриваться как нарушающие нормальную работу Сайта.

4. Не распространять с использованием Сайта любую конфиденциальную и охраняемую законодательством Российской Федерации информацию о физических либо юридических лицах.

5. Избегать любых действий, в результате которых может быть нарушена конфиденциальность охраняемой законодательством Российской Федерации информации.

6. Не использовать Сайт для распространения информации рекламного характера, иначе как с согласия Администрации сайта.

7. Не использовать Сайт с целью:

А) Загрузки контента, который является незаконным, нарушает любые права третьих лиц; пропагандирует насилие, жестокость, ненависть и (или) дискриминацию по расовому, национальному, половому, религиозному, социальному признакам; содержит недостоверные сведения и (или) оскорбления в адрес конкретных лиц, организаций, органов власти.

Б) Побуждения к совершению противоправных действий, а также содействия лицам, действия которых направлены на нарушение ограничений и запретов, действующих на территории Российской Федерации.

В) Нарушения прав несовершеннолетних лиц и (или) причинение им вреда в любой форме.

Г) Ущемления прав меньшинств.

Д) Представления себя за другого человека или представителя организации и (или) сообщества без достаточных на то прав, в том числе за сотрудников данного Сайта.

Е) Введения в заблуждение относительно свойств и характеристик услуг, размещенных на Сайте.

Ж) Некорректного сравнения услуг, а также формирования негативного отношения к лицам, (не) пользующимся определенными услугами, или осуждения таких лиц

Пользователю запрещается:

1. Использовать любые устройства, программы, процедуры, алгоритмы и методы, автоматические устройства или эквивалентные ручные процессы для доступа, приобретения, копирования или отслеживания содержания данного Сайта.

2. Нарушать надлежащее функционирование Сайта.

3. Любым способом обходить навигационную структуру Сайта для получения или попытки получения любой информации, документов или материалов любыми средствами, которые специально не представлены сервисами данного Сайта.

4. Несанкционированный доступ к функциям Сайта, любым другим системам или сетям, относящимся к данному Сайту, а также к любым услугам, предлагаемым на Сайте.

5. Нарушать систему безопасности или аутентификации на Сайте или в любой сети, относящейся к Сайту.

6. Выполнять обратный поиск, отслеживать или пытаться отслеживать любую информацию о любом другом Пользователе Сайта.

7.Использовать Сайт и его Содержание в любых целях, запрещенных законодательством Российской Федерации, а также подстрекать к любой незаконной деятельности или другой деятельности, нарушающей права интернет-магазина или других лиц.

5. ИСПОЛЬЗОВАНИЕ САЙТА

1. Сайт и Содержание, входящее в состав Сайта, принадлежит и управляется Администрацией сайта.

2. Содержание Сайта не может быть скопировано, опубликовано, воспроизведено, передано или распространено любым способом, а также размещено в глобальной сети «Интернет» без предварительного письменного согласия Администрации сайта.

3. Содержание Сайта защищено авторским правом, законодательством о товарных знаках, а также другими правами, связанными с интеллектуальной собственностью, и законодательством о недобросовестной конкуренции.

4. Настоящее Соглашение распространяет свое действия на все дополнительные положения по оказанию услуг, предоставляемых на Сайте.

5. Информация, размещаемая на Сайте не должна истолковываться как изменение настоящего Соглашения.

6. Администрация сайта имеет право в любое время без уведомления Пользователя вносить изменения в перечень услуг, предлагаемых на Сайте.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

1. Любые убытки, которые Пользователь может понести в случае умышленного или неосторожного нарушения любого положения настоящего Соглашения, а также вследствие несанкционированного доступа к коммуникациям другого Пользователя, Администрацией сайта не возмещаются.

2. Администрация сайта не несет ответственности за:

А) Задержки или сбои в процессе совершения операции, возникшие вследствие непреодолимой силы, а также любого случая неполадок в телекоммуникационных, компьютерных, электрических и иных смежных системах.

Б) Действия систем переводов, банков, платежных систем и за задержки связанные с их работой.

В) Надлежащее функционирование Сайта, в случае, если Пользователь не имеет необходимых технических средств для его использования, а также не несет никаких обязательств по обеспечению пользователей такими средствами.

7. НАРУШЕНИЕ УСЛОВИЙ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОГО СОГЛАШЕНИЯ

1. Администрация сайта вправе раскрыть любую собранную о Пользователе данного Сайта информацию, если раскрытие необходимо в связи с расследованием или жалобой в

отношении неправомерного использования Сайта либо для установления (идентификации) Пользователя, который может нарушать или вмешиваться в права Администрации сайта или в права других Пользователей Сайта.

2. Администрация сайта имеет право раскрыть любую информацию о Пользователе, которую посчитает необходимой для выполнения положений действующего законодательства или судебных решений, обеспечения выполнения условий настоящего Соглашения, защиты прав или безопасности название организации, Пользователей.

3. Администрация сайта имеет право раскрыть информацию о Пользователе, если действующее законодательство Российской Федерации требует или разрешает такое раскрытие.

4. Администрация сайта вправе без предварительного уведомления Пользователя прекратить и (или) заблокировать доступ к Сайту, если Пользователь нарушил настоящее Соглашение или содержащиеся в иных документах условия пользования Сайтом, а также в случае прекращения действия Сайта либо по причине технической неполадки или проблемы.

5. Администрация сайта не несет ответственности перед Пользователем или третьими лицами за прекращение доступа к Сайту в случае нарушения Пользователем любого положения настоящего Соглашения или иного документа, содержащего условия пользования Сайтом.

8. РАЗРЕШЕНИЕ СПОРОВ

1. В случае возникновения любых разногласий или споров между Сторонами настоящего Соглашения обязательным условием до обращения в суд является предъявление претензии (письменного предложения о добровольном урегулировании спора).

2. Получатель претензии в течение 15 календарных дней со дня ее получения, письменно уведомляет заявителя претензии о результатах рассмотрения претензии.

3. При невозможности разрешить спор в добровольном порядке любая из Сторон вправе обратиться в суд за защитой своих прав, которые предоставлены им действующим законодательством Российской Федерации.

4. Любой иск в отношении условий использования Сайта должен быть предъявлен в течение срока после возникновения оснований для иска, за исключением защиты авторских прав на охраняемые в соответствии с законодательством материалы Сайта. При нарушении условий данного пункта любой иск или основания для иска погашаются исковой давностью.

9. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ

1. Администрация сайта не принимает встречные предложения от Пользователя относительно изменений настоящего Пользовательского соглашения.



**ИНДИВИДУАЛЬНЫЙ ПРЕДПРИНИМАТЕЛЬ
РАКУШЕВ АЛЕКСАНДР ВЛАДИМИРОВИЧ
ИНН/КПП 165705313468, ОГРН 322169000091792**

**Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в
Гостинице «Bilyar-Inn»»**

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие правила разработаны в соответствии с Федеральным Законом РФ от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства №1853 от 18.11.2020 г., Федеральным законом РФ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» от 24.11.1996 г. № 132-ФЗ и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг между потребителем (гражданин, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и исполняющий услуги для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности), далее по тексту - потребитель, и ИП Ракушевым (отель «Bilyar-Inn») в сфере гостиничных услуг, далее по тексту – Гостиница.
- 1.2. Гостиница (ИП Ракушев А.В. ИНН/КПП 165705313468, 420032 Республика Татарстан г. Казань ул. Краснококшайская д.187), предоставляет гостиничные услуги (далее услуги) гостю, на срок, согласованный между сторонами.
- 1.3. В общественных помещениях гостиницы для безопасности гостей ведется видеонаблюдение. Видео и фотосъемка на объектах гостиничного комплекса осуществляется только с разрешения администрации.
- 1.4. Режим работы гостиницы – круглосуточный.
- 1.5. Гостиница вправе вносить изменения в настоящие Правила в одностороннем порядке, без получения предварительного письменного согласия потребителя.
- 1.6. В настоящих Правилах используются следующие понятия:
"бронирование" – закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;
"время выезда (расчетный час)" – время, установленное Гостиницей для выезда потребителя;
"время заезда" – время, установленное Гостиницей для заезда потребителя;
"заказчик" – физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

"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.

"цена номера (места в номере)" - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Гостиницей, оказываемых за единую цену.

2. Информация об услугах, порядок оформления проживания в гостинице и оплата услуг.

- 2.1. Гостиница имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.
- 2.2. Гостиничные услуги предоставляются Гостиницей на основании договора, заключаемого в письменной форме.
Договор заключаемый с потребителем или с заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.
- 2.3. Договор, указанный в абзаце втором пункта 2.2. настоящих Правил, должен содержать:
 - а) наименование Гостиницы, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц;
 - б) сведения о заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);
 - в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
 - г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);
 - д) период проживания в гостинице;
 - е) время заезда и время выезда (расчетный час);
 - ж) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).
- 2.4. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Гостинице заявки, направленной заказчиком (потребителем) Гостинице, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы Гостинице).
- 2.5. Форма и порядок направления заявки устанавливаются Гостиницей, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика или потребителя.
Гостиница при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Гостиницы, заказчике (потребителе), категории

заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Гостиницей.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

- 2.6. Гостиница вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.
- 2.7. При оформлении проживания в Гостинице, потребитель ставит свою подпись на регистрационной карте и карте гостя, а администратор Службы приема и размещения выдаёт карту потребителю.
- 2.8. Заказчик (потребитель) вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной, электронной и факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в Службу приема и размещения.
 - 2.8.1. При бронировании номера и размещения в Службе приема, Заказчик (потребитель) оплачивает проживание при заезде, администратор отеля выдает потребителю регистрационную карту (на подпись), чек, гостевую карточку, ключ.
 - 2.8.2. В случае оплаты Заказчиком (потребителем) проживания по безналичному расчету администратор отеля выдает потребителю гостевую карточку, ключ от номера.
- 2.9. Номер предоставляется потребителю при предварительной полной оплате стоимости номера (согласно п.26 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ №1853 от 18.11.2020 г.) и при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:
 - а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
 - е) 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;
 - ж) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
 - з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
 - и) вида на жительство лица 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) 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)

- 2.10. 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".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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 2007 г. № 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

- 2.11. Потребители, размещающиеся в отеле на срок более чем 90 дней, и являющиеся гражданами РФ подлежат регистрации администрацией Гостиницы по месту пребывания в Гостинице. Регистрация осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ, утвержденного Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713.
- 2.11.1. Администрация Гостиницы не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ, в соответствии с миграционным законодательством РФ.
- 2.12. Размещение потребителей по их временному пребыванию производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты.
- 2.13. Плата за проживание и услуги в Гостинице, включая авансовые платежи, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденным руководством гостиницы тарифам в соответствии с категорией и типом номера. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами,

путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использования расчетных (кредитных) карт. Поселение в гостиницу производится только после внесения потребителем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания (безналичная форма оплаты), либо оплата производится за первые сутки проживания и далее посуточно до истечения расчетного часа (наличная форма оплаты или кредитная карта). Фискальные чеки и промежуточные счета выдаются при каждом внесении потребителем денежных средств. Окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде потребителя.

- 2.14. При оплате кредитной картой производится предварительная авторизация денежных средств на сумму, согласно предполагаемому сроку проживания либо в соответствии с п. 2.13. настоящих правил, а также при желании гостя на сумму депозита на дополнительные услуги. При выезде потребителя производится расчет на сумму предварительных авторизаций.
- 2.15. При наличии свободных мест по желанию потребителя одному лицу может предоставляться номер на два или более мест с оплатой стоимости номера.
- 2.16. Гостиница имеет право заключать договор на бронирование мест в отеле путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Заказчика (потребителя).
- 2.17. Бронирование считается действительным с момента получения Заказчиком (потребителем) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) гостиницы, Заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые Гостиницей.
- 2.18. Гостиница вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:
 - а) гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае отказа от бронирования, опоздания или не заезда 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. В этом случае размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди при наличии номеров. Несвоевременным считается аннуляции потребителем гарантированного бронирования осуществленное менее, чем за 1 сутки до расчетного часа даты заезда.;
 - б) негарантированное бронирование – Вид бронирования, при котором отсутствует гарантия оплаты кредитной картой, наличными или банковским переводом. Негарантированное бронирование сохраняется до 14.00 дня предшествующего дню заезда по местному времени, после этого времени данное бронирование аннулируется. На случай позднего заезда мы рекомендуем гарантировать бронирование номера кредитной картой, денежным депозитом или банковским переводом. Заранее благодарим за своевременную оплату!
- 2.19. При бронировании, размещении или при свободном поселении потребитель выбирает категорию и тип номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за администрацией Гостиницы.

- 2.20. Администратор службы приема и размещения при оформлении проживания в Гостинице обязан информировать потребителя о предоставлении основных и дополнительных услуг, форме и порядке их оплаты.
- 2.21. Администратор службы приема и размещения предлагает потребителю дополнительные услуги по его желанию за плату согласно прейскуранту дополнительных услуг, утвержденному Гостиницей.
- 2.22. При оформлении проживания в Гостинице, администратор выдает потребителю регистрационную карту, которая содержит наименование гостиницы «Vilyar-Inn», сведения о государственной регистрации, фамилию, имя, отчество потребителя, сведения о предоставленном номере (месте в номере), цену номера (места в номере), период проживания. При согласии потребителя с действующими правилами Гостиницы и оформлении проживания, договор на оказание гостиничных услуг считается заключенным.
- 2.23. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются Гостиницей с учетом местных особенностей и специфики деятельности (согласно п.21 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ №1853 от 18.11.2020 г.).
Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер не может составлять более 3 часов.
Время выезда (расчетный час) – 12.00 часов (по Московскому времени)
Время заезда – 15.00 часов (по Московскому времени)
- 2.24. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом – 12.00 часов текущих суток (по Московскому времени).
В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в порядке, установленном Гостиницей.
- 2.25. В случае изменения времени заезда/выезда потребителя, плата за проживание взимается в следующем порядке:
Гарантированный поздний выезд:
- с 12.00 до 19.59 часов (по Московскому времени) – оплата производится в размере 50% от стоимости полных, прожитых, суток;
- после 20.00 часов (по Московскому времени) – плата за целые сутки.
Гарантированный ранний заезд:
- при заезде до 03:00 часов местного времени – оплата производится за полные сутки проживания;
- при заезде с 03:01 до 15:00 часов местного времени – оплата производится в размере 50% от стоимости полных суток, на день заезда.
- 2.26. Продление проживания свыше срока, указанного в брони или регистрационной карте, возможно только в случае наличия свободных номеров.
- 2.27. Гостиница вправе заключать договор на бронирование мест в гостинице в письменной форме при наличии свободных мест. Особые условия "Бронирование Негарантированное".
- 2.28. Продление размещения потребителя в уже забронированном номере до расчетного часа заезда допускается по согласованию с администратором

службы приема и размещения. Задержка потребителя в забронированном номере после часа выезда, указанного в уведомлении о бронировании, допускается по согласованию с администратором службы приема и размещения. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в порядке, установленном п.2.24. настоящих Правил.

- 2.29. При необходимости продления проживания в Гостинице, потребитель может обратиться в службу приема и размещения за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен.
- 2.30. При продлении проживания в Гостинице потребитель оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период либо в соответствии с п. 2.13 настоящих правил.
- 2.31. Общее количество проживающих потребителей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.
- 2.32. За проживание детей (без предоставления места) в возрасте до 11 лет (включительно) в одном номере с родителями плата не взимается, завтрак бесплатный (если тариф основных гостей включает завтрак).
- 2.33. Посещение потребителей, проживающих в Гостинице, третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Гостиницы и проживающего потребителя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 7:00 до 23:00 часов, по Московскому времени. В случае, когда посетитель остается в номере после 23.00 по Московскому времени, Администрация Гостиницы оставляет за собой право требовать удаления Посетителя с территории Гостиничного номера, а при отказе Посетителя и/или в случае изъявления желания продолжить пребывание, оформить проживание Посетителя потребителя в номере Гостиницы с выставлением соответствующего счета на оплату.
- 2.34. При освобождении номера и выезде из Гостиницы потребитель производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера Администратору.
- 2.35. Потребитель вправе пользоваться всеми объектами Гостиницы в установленном регламентом рабочего времени интервале, получать информацию о работе объектов Гостиницы, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
- 2.36. Гостиница вправе отказать в бронировании и (или) предоставлении гостиничных услуг несовершеннолетним лицам (не достигшим возраста 18 лет), намеревающимся пользоваться услугами Гостиницы без сопровождения законными представителями.

3. Права и обязанности гостей.

- 3.1. Право на внеочередное размещение в Гостинице при наличии свободных мест имеют:
 - Герои Советского Союза. Герои РФ, полные кавалеры ордена Славы;
 - работники прокуратуры, органов внутренних дел, судебных органов, федеральных органов правительственной связи и информации,

фельдъегерской связи, налоговой службы (при исполнении ими служебных обязанностей);

- инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);
- другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством РФ.
- Участники войн, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь по мере освобождения мест.

3.2. Потребитель обязан:

- соблюдать установленный порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- не заниматься в номере предпринимательской деятельностью (проводить собеседования, устраивать кастинги и т.д.)
- не курить в номере и в общественных помещениях отеля;
- оплатить специальную уборку номера (с привлечением дополнительных затрат Гостиницы), необходимость в проведении которой возникла или по заказу потребителя, ввиду действий/бездействий потребителя (лиц, проживающих с потребителем), вызвавших существенное загрязнение гостиничного номера и/или любых элементов его обстановки и декора. Стоимость специальной уборки определяется по ценам Прејскуранта Гостиницы;
- не употреблять пищу и алкогольные напитки в зоне ресепшен, а также на территории гостиницы, вне мест, специально отведенных для приема пищи и распития напитков (лаундж бар, ресторан);
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера – выключить воду, свет, кондиционер, телевизор, закрыть номер;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водотеплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы
- не оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им магнитный ключ от номера;
- не хранить легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические вещества, ртуть;
- не переставлять мебель в номере и не выносить её из номера;
- не употреблять нецензурные выражения в общественных местах;
- не беспокоить других гостей, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, правила общественного порядка на территории Гостиницы;
- не держать в номере животных (в т.ч. птиц, рептилий и т.д.) без соответствующего оформления соглашения с администрацией Гостиницы;
- нести ответственность за приглашенных в номер посетителей, которые могут находиться в номере (по соответствующему документу) с 7 часов до 23 часов; если посетитель задерживается после 23 часов, потребитель обязан зарегистрировать его с оплатой дополнительного места в номере.

- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Гостиницей услуги, продукцию мини-баров, room-service, телефонная связь и т.п.;
- возместить ущерб в случае утраты или порчи/частичной порчи имущества Гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется на основании бухгалтерской документации Гостиницы по закупкам товарно-материальных ценностей на день обнаружения ущерба. В случае обнаружения ущерба составляется Акт о порче имущества в 2-х экземплярах;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции, а при выявлении у потребителя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое, немедленно освободить номер Гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999г.);
- своевременно и в полном объеме оплачивать междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные Гостиницей дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных гостиницей, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного Администратора Службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ;
- не совершать хищений (присвоений) какого-либо имущества отеля. Виновные в этом могут быть привлечены к ответственности в установленном Законом порядке;
- по истечении оплаченного срока проживания и при отсутствии продления проживания – освободить номер.

3.3. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе потребовать по своему выбору:

- безвозмездного устранения недостатков в оказании услуги;
- компенсации за невыполнение услуги, согласно установленным расценкам;

3.4. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере третьих (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера. В случае нарушения указанного пункта потребителем, Гостиница не несет ответственности за сохранность материальных ценностей потребителя, а потребитель несет полную материальную ответственность за любой ущерб имуществу Гостиницы, возникший ввиду передачи ключа от номера/оставления в номере третьего лица;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, едкие, отравляющие, токсичные вещества, а также вещества и предметы, ограниченные в обороте и запрещенные к обороту на территории РФ;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия,

имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Потребители, имеющие право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы, предоставить документы, удостоверяющие данное право;

- хранить и использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться собственными электронагревательными приборами;
- самостоятельно переставлять мебель в номере и предметы внутренней обстановки номера;
- курить в номерах и в помещениях, не предназначенных для курения;
- разводить костер на территории номера и Гостиницы в непредусмотренных для этого местах;
- осуществлять хранение в номере блюд и продуктов питания, принесенных с территории ресторана без согласования с Администрацией. Вынос продуктов/блюд с территории ресторана и перемещение их в номера разрешен в одноразовой посуде с уведомлением администрации ресторана, в случае невозможности присутствия Гостя на организованном приеме пищи в зале ресторана по уважительным причинам;
- проносить и употреблять на территории Гостиницы алкогольные напитки, не приобретенные не в баре Гостиницы или ресторана;
- проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг;
- нарушать покой проживающих гостей;
- оставлять детей без присмотра взрослых в номерах, в общественных зонах, на территории Гостиницы;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить в Гостиницу своих посетителей без уведомления службы приема и размещения Гостиницы, а также оставлять указанных лиц на ночь без дополнительной оплаты размещения Посетителя;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке и расторгнуть с потребителем договор.

- 3.5. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства РФ №1853 от 18.11.2020 г.

4. Права и обязанности исполнителя за предоставление услуг

- 4.1. Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию гостей: правила предоставления гостиничных услуг и полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты.

4.2. Гостиница предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения номера, смена туалетных принадлежностей производится ежедневно;
- смена полотенец ежедневно. Смена постельного белья в номерах первой категории — один раз в трое суток;
- наличие в номере телевизора;
- наличие в номере телефона, пользование телефонной линией при городских внутренних вызовах;
- предоставление туристической информации;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- пользование индивидуальным сейфом в номере;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов;
- Wi-Fi.

Гостиница предоставляет потребителю дополнительные оплачиваемые услуги в соответствии с утвержденными прейскурантами.

- Пользование услугами прачечной;
- Пользование дополнительными товарами и услугами;
- Пользование услугами для конференций;
- Пользование телефонной линией при звонках на мобильные телефоны и междугороднюю и международную связь;
- Услуги такси.

4.3. Гостиница вправе произвести замену предоставленного потребителю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения, ранее занимаемого потребителем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых потребителем помещениях экстренных ремонтных работ, устранения последствий коммунальных аварий, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.4. Гостиница имеет право ограничивать вход в гостиницу отдельных категорий лиц без объяснения причин.

4.5. Гостиница вправе отказать в обслуживании потребителей, состояние которых имеет признаки алкогольного, токсического или наркотического опьянения, признаки наличия психических расстройств, исключая вменяемость потребителя, при отсутствии сопровождающих потребителя законных опекунов, а также потребителям, поведение которых может создать неудобства для иных потребителей Гостиницы.

4.6. Гостиница имеет право отказать потребителей в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, в случае проявления со стороны потребителя в отношении персонала и других потребителей Гостиницы

агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц.

- 4.7. В случае нарушения правил проживания в Гостинице, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, администрация имеет право отказать потребителю в дальнейшем пребывании на территории Гостиницы с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных правоохранительных органов.
- 4.8. При отсутствии потребителя по месту проживания более суток (или по истечении 2-х часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Вещи, оставленные потребителем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются Гостиницей на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ювелирных изделий, документов, электронной техники потребителя, банковских карт описываются Администрацией гостиницы по количеству и внешним характеристикам, позволяющим идентифицировать указанные предметы, и подлежат перемещению на хранение в сейф Гостиницы с возложением на потребителя расходов по их хранению. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Гостиницы в присутствии сотрудников службы безопасности Гостиницы. Потребитель ставится в известность о предстоящем мероприятии при условии, что Администрация Гостиницы располагает информацией о месте его нахождения.
- 4.9. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны потребителя, администрация Гостиницы имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных правоохранительных органов.
- 4.10. Гостиница обеспечивает проживающим сохранность личных вещей, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в отеле. Крупногабаритный багаж, ценные вещи и важные документы сдаются в камеру хранения. Гостиница не несет ответственности за ценные вещи и деньги, оставленные в номере и общественных помещениях. В случае обнаружения забытых вещей Гостиница принимает меры к их возврату потребителю, согласно установленному порядку.
- 4.11. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, возникших по вине потребителя, администрация Гостиницы ответственности не несет.
- 4.12. Гостиница хранит забытую потребителем вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег, драгоценные вещи, ювелирные изделия хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах. При этом Гостиница вправе взимать с потребителя плату за хранения вещи.

- 4.13. Гостиница не несет ответственности за причинение вреда здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.
- 4.14. Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.
- 4.15. Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о потребителях и посетителях Гостиницы.
- 4.16. Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов вне специально оборудованных для таких мероприятий помещений. Гостиница не несет ответственности за шум, возникший после 23 часов 00 минут, связанный со срабатыванием автоматической системы оповещения людей о пожаре, а также в случае выявления чрезвычайных ситуаций на территории Гостиницы.
- 4.17. Гостиница обязуется своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Гостиницы.
- 4.18. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 4.19. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Гостиницей в соответствии с законодательством Российской Федерации.
- 4.20. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

5. Порядок разрешения споров

- 5.1. Гостиница обязана по требованию потребителя выдать книгу отзывов и предложений, которая находится на стойке у администраторов службы приема и размещения.
- 5.2. Претензии рассматриваются гостиницей в течение 10 дней со дня их подачи.
- 5.3. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, потребитель должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.
- 5.4. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный потребителем и уполномоченным лицом Гостиницы, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.
- 5.5. При отсутствии упомянутого выше акта рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя считаются необоснованными.
- 5.6. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы в службу приема и размещения для составления соответствующего документа.

В противном случае, Гостиница не несет ответственности за не сохранность вещей.

5.7. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.



ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКОЕ СОГЛАШЕНИЕ ОБ ОНЛАЙН БРОНИРОВАНИИ

Основные договорные положения при бронировании номеров в гостинице «Bilyar-Inn» в режиме реального времени по телефону либо через модуль бронирования на сайте www.bilyar-inn.ru

Область применения

Настоящие общие условия действительны при самостоятельном заказе пользователем номеров в гостинице «Bilyar-Inn» по телефону или через модуль бронирования, установленный на нашем сайте www.bilyar-inn.ru

Бронирование

Принятое Вами решение о бронировании автоматически передается по Вашему поручению в гостиницу «Bilyar-Inn».

Стоимость номеров и услуг гостиницы «Bilyar-Inn»

Все цены, указанные в системе действительны и устанавливаются гостиницей «Bilyar-Inn».

Бронирование производится по ценам, действующим в период предполагаемого проживания. При бронировании автоматически учитываются специальные ценовые предложения, установленные гостиницей «Bilyar-Inn». Гостиница «Bilyar-Inn» гарантирует, что заявленная в системе стоимость номеров и услуг имеет обязательную силу для каждого бронирования.

Все цены действительны за один номер и выбранный период проживания, включая услуги, указанные в описании номера, не подпадающие под категорию платных услуг.

Все цены в системе онлайн-бронирования гостиницы «Bilyar-Inn» указаны в рублях.

Защита информации

- а) Данные, введенные/сообщенные пользователем, передаются в гостиницу «Bilyar-Inn» в объеме, необходимом для бронирования номеров (услуг).
- б) Соглашаясь с условиями настоящего пользовательского соглашения, пользователь дает свое согласие на сбор, систематизацию, накопление,

хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передачу в адрес гостиницы «Bilyar-Inn» своих персональных данных.

В случае предоставления пользователю рекламных и маркетинговых материалов ему так же предоставляется возможность отказа от получения таких материалов в будущем.

Ответственность

Бронируя по телефону либо используя систему бронирования гостиницы «Bilyar-Inn», оформляя заказ через систему, Вы соглашаетесь с текстом данного соглашения. В случае несогласия с какими-либо положениями этого документа рекомендуется прекратить бронирование по телефону или использование системы онлайн-бронирования гостиницы «Bilyar-Inn».

Продолжение бронирования по телефону либо бронирование путем использования системы онлайн-бронирования гостиницы «Bilyar-Inn» однозначно расценивается как принятие всех условий данного соглашения.

БРОНИРОВАНИЕ ЧЕРЕЗ МОДУЛЬ БРОНИРОВАНИЯ НА САЙТЕ www.bilyar-inn.ru

1. ПРОЦЕДУРА БРОНИРОВАНИЯ

- 1.1. Бронирование номеров в гостинице «Bilyar Inn» осуществляется на сайте www.bilyar-inn.ru. Для бронирования необходимо заполнить соответствующую форму, указав даты пребывания, количество номеров и количество гостей. После этого система онлайн бронирования выдаст все возможные варианты размещения в соответствии с заданными условиями запроса.
- 1.2. Далее необходимо заполнить форму с персональными данными гостей и проверить все выданные детали соответствующего варианта размещения (категория номера, даты заезда, количество гостей и стоимость бронируемых гостиничных услуг). При бронировании требуется Ваше личное подтверждение того, что Вы ознакомились и подтверждаете свое согласие с политикой в отношении обработки персональных данных.
- 1.3. На этапе оплаты необходимо ввести данные карты для оплаты и нажать кнопку ОПЛАТИТЬ.
- 1.4. После совершенного бронирования на указанный Вам e-mail, придет письмо с подтверждением факта бронирования, с указанием деталей по нему.

2. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ

- 2.1. Для оплаты Вашего гарантированного бронирования требуется предоставить информацию о кредитной карте.

2.2. Предоставляемая Вами персональная информация (имя, адрес, телефон, e-mail, номер кредитной карты) является конфиденциальной и не подлежит разглашению. Данные Вашей кредитной карты передаются только в зашифрованном виде и не сохраняются на нашем Web-сервере. Для осуществления платежа Вам потребуется сообщить данные Вашей пластиковой карты (ПИН-КОД не требуется).

2.3. Для совершения оплаты с помощью банковской карты необходимо нажать кнопку «Оплата заказа банковской картой». Оплата происходит через ВТБ (ПАО) с использованием банковских карт следующих платёжных систем:



2.4. На странице авторизации введите Номер карты, Имя владельца карты, Срок действия карты и Верификационный номер карты (CVV2/CVC2 для VISA International Service Association/MasterCard WorldWide). Все необходимые данные пропечатаны на самой карте! Верификационный номер карты — это три цифры, находящиеся на обратной стороне карты.

2.5. Если данные указаны верно, то оплата произойдет в течение нескольких секунд. Услуга оплаты через интернет осуществляется в соответствии с Правилами МПС Visa, MasterCard и Платежной системы МИР на принципах соблюдения конфиденциальности и безопасности совершения платежа, для чего используются самые современные методы проверки, шифрования и передачи данных по закрытым каналам связи.

Настоящий сайт поддерживает 256-битное шифрование. Соединение с платёжным шлюзом и передача информации осуществляется в защищённом режиме с использованием протокола шифрования SSL. Введённая информация не будет предоставлена третьим лицам за исключением случаев, предусмотренных законодательством РФ. Проведение платежей по банковским картам осуществляется в строгом соответствии с требованиями платёжных систем МИР, Visa Int., MasterCard Europe Sprl.



В случае возникновения вопросов по поводу данной конфиденциальности, предоставляемой Вами информации, Вы можете связаться с Банк ВТБ (ПАО) по телефону: 8 (800) 100-24-24 (бесплатный звонок по России).

3. ПРАВИЛА БРОНИРОВАНИЯ

3.1. Система он-лайн бронирования предназначена для бронирования в гостинице номеров и сопутствующих услуг.

3.2. Для осуществления гарантированного бронирования отель получает предоплату в размере цены проживания путем снятия денежной суммы с кредитной карты.

3.3. Размещение постояльцев производится на срок до даты завершения осуществленного бронирования, а для иностранных граждан также в пределах срока действия визы.

3.4. При опоздании лица, забронировавшего комнату, не более чем на сутки с него взимается плата за фактический простой комнаты в размере суточной стоимости комнаты. При опоздании более чем на одни сутки бронирование аннулируется, клиенту выставляется счет за фактический простой комнаты в размере суточной стоимости комнаты.

4. ПОЛИТИКА ОТМЕНЫ

Просим обратить Ваше внимание, на гарантию бронирования.

4.1. Негарантированное бронирование Вид бронирования, при котором отсутствует гарантия оплаты кредитной картой, наличными или банковским переводом. Негарантированное бронирование сохраняется до 14:00 дня предшествующего дню заезда по местному времени, после этого времени данное бронирование аннулируется. На случай позднего заезда мы рекомендуем гарантировать бронирование номера кредитной картой, денежным депозитом или банковским переводом. Заранее благодарим за своевременную оплату!

4.2. Гарантированное бронирование Вид бронирования, которое подтверждено оплатой кредитной картой, наличными, банковским переводом, договором с условиями пост оплаты, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. Все изменения и отмены бронирования должны быть внесены не позднее, чем за 24 часа до расчетного часа дня заезда (до 12:00 предшествующих дню заезда суток). В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда потребителя, с него или заказчика взимается оплата за фактический простой номера (место в номере), но не более чем за сутки. В случае если в договоре предоставления гостиничных услуг указаны иные условия отмены бронирования, приоритетными являются условия договора. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется в 12:00.

5. ПОЛИТИКА ВОЗВРАТА ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ

В случае необходимости возврата денежных средств необходимо написать заявление о возврате денежных средств и предоставить все необходимые запрашиваемые документы. Бланк возврата высылается Отелем «Bilyar-Inn» на указанный Вам e-mail. Срок возврата денежных средств с момента получения заявления о возврате денежных средств и предоставления всех необходимых запрашиваемых документов в зависимости от внутренних регламентов Банка.

БРОНИРОВАНИЕ ПО ТЕЛЕФОНУ

(843) 567 3000 или 8 800 600 97 75 (звонок по России бесплатный).

Бронирование по телефону осуществляется так же, как и через модуль бронирования, но путем осуществления диалога со специалистом отдела бронирования.

По завершению бронирования и в случае согласия пользователя об оплате брони (гарантированное бронирование), специалистом отдела бронирования будет предложена возможность отправки на телефонный номер или E-mail пользователя короткого текстового сообщения (СМС) со ссылкой на электронный сервис оплаты брони.

Если пользователь дает свое согласие на отправку ему СМС сообщение или на его E-mail, то тем самым он подтверждает свое согласие на обработку «Bilyar-Inn» персональных данных пользователя – номера его телефона в целях отправки пользователю коротких текстовых сообщений СМС, E-mail пользователя, содержащих ссылку на электронный модуль оплаты услуг гостиницы (брони), а также на осуществление указанной отправки СМС сообщения. Указанные в настоящем разделе СМС сообщения отправляются исключительно при выраженном согласии пользователя на их отправку, а также в целях получения пользователем ссылки на электронный модуль оплаты услуг гостиницы (брони) и не содержат рекламной и иной информации, не предусмотренной настоящим разделом.

Пользователь, подтверждая свое согласие на отправку ему на номер телефона СМС сообщения или его E-mail, содержащего ссылку на электронный модуль оплаты услуг гостиницы (брони), подтверждает свое ознакомление и согласие с Политикой обработки персональных данных «Bilyar-Inn», Положением о защите и обработке персональных данных, с настоящим Пользовательским соглашением.

Пользователь вправе после осуществления бронирования по номеру телефона «Bilyar-Inn», указанному в настоящем разделе, отказаться от предложенной возможности получения на телефонный номер пользователя короткого текстового сообщения (СМС) со ссылкой на электронный сервис оплаты брони путем выражения устного несогласия специалисту отдела бронирования при телефонном разговоре.

Пользователь вправе в любое время отказаться от ранее предоставленного согласия на обработку «Bilyar-Inn» персональных данных пользователя – номера его телефона в целях отправки пользователю коротких текстовых сообщений СМС, содержащих ссылку на электронный модуль оплаты услуг гостиницы (брони), путем направления на юридический адрес «Bilyar-Inn» (420034, РТ, г. Казань, ул. Декабристов, д. 87, кв.66) письменного заявления об отказе от ранее предоставленного согласия пользователя на обработку персональных данных о номере телефона пользователя и отказе от направления пользователю вышеуказанных СМС сообщений.

С даты получения «Bilyar-Inn» вышеуказанного письменного заявления об отказе от ранее предоставленного согласия пользователя на обработку персональных данных о номере телефона пользователя и отказе от направления пользователю вышеуказанных СМС сообщений, ранее данное согласие Пользователя на обработку персональных данных и получение СМС сообщений по номеру телефона, содержащих ссылку на электронный модуль оплаты услуг гостиницы (брони) считается отозванным и обработка персональных данных пользователя – номера телефона, а также отправка СМС сообщений по номеру телефона пользователя, содержащих ссылку на электронный модуль оплаты услуг гостиницы (брони), «Bilyar-Inn» не осуществляется.