

Правила проживания и пользования гостиничными услугами

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами ООО «Конаково Менеджмент» (далее – «Правила») разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей», Гражданским кодексом Российской Федерации и Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг на территории гостиничного комплекса «EVENT-Гостиницы «Конаково Ривер Клуб»», расположенный по адресу: Тверская область, г. Конаково, ул Пригородная, д. 70 (далее – «Гостиница»), управление которым осуществляет Исполнитель, осуществляющий оказание услуг посредством использования гостиничного комплекса.

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем.

«Цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.

«Потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

«Заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – «Договор») в пользу Потребителя.

«Бронирование» - предварительный заказ мест и (или) номеров в Гостинице Заказчиком (Потребителем).

«Расчетный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Потребителя.

«Гость» - гражданин, находящийся на территории Гостиницы, имеющий намерение заказать, либо заказывающий и использующий услуги Гостиницы для личных, семейных, домашних и иных нужд, на основании выданной при заезде Гостевой карты (для Гостей с проживанием) или приобретаемой в обязательном порядке Дневная карта (для Гостей без проживания), являющихся основанием правомерного нахождения на территории Гостиницы.

«Гостевая карта» - выдаваемая на период проживания в Гостинице карта для возможности находится на территории Гостиницы и получать предоставляемые Исполнителем услуги, включая услуги по проживанию.

«Регистрационная карта» - документ, подтверждающий заключение Договора возмездного оказания услуг в форме присоединения между Заказчиком/Потребителем и Исполнителем, содержащий сведения о Потребителе/Заказчике (Госте).

«Оказанная услуга» - действие, произведенное сотрудниками Исполнителя по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности на территории Российской Федерации.

«Не оказанная услуга» - невыполнение сотрудниками Исполнителя взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

«Не в полной мере оказанная услуга» - услуга, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.

«Грубое нарушение правил проживания» - ситуация, при которой поведение Гостя препятствует администрации Гостиницы/Исполнителя и ее персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха Гостей Гостиницы, или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

«Гостевые зоны», «гостевая зона» - к таким зонам относятся все холлы Гостиницы, ресторан, стойка размещения, атриум, бар, детский клуб, спа-центр, баня, магазин, пункт проката, территория Гостиницы.

«Служебная зона», «служебные помещения» - к таким помещениям относятся кабинеты сотрудников и руководства Гостиницы, складские помещения, предприятие питания: производственные помещения (помещения кухни, все цеха), складские помещения, подсобные помещения, помещения для хранения инвентаря, технические помещения, помещения для персонала: лифты и лестничные проемы, проходы, коридоры в служебных зонах.

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

«Номерной фонд» - включает в себя номера Гостиницы (в Клуб Хаусе), а также коттеджи, таунхаусы и дом на острове.

«Персональные данные» – любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному, или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных), которая сама по себе или в сочетании с другой информацией, имеющейся в распоряжении Исполнителя, позволяет идентифицировать личность Гостя.

«Обработка персональных данных» – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых 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.

«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 Исполнителем (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.

«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.

«Блокирование персональных данных» – временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если 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.

«Трансграничная передача персональных данных» – передача персональных данных на территорию иностранного государства органу власти иностранного государства, иностранному физическому лицу или иностранному юридическому лицу.

«Конфиденциальность персональных данных» - обязательное для соблюдения Исполнителем (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. Настоящие Правила регулируют отношения между Потребителями/Заказчиками (далее – «Гости») и Исполнителем – ООО «Конаково Менеджмент» (ОГРН: 1087746955713, ИНН: 7708677096, далее – «Исполнитель»), который оказывает гостиничные услуги Потребителям.

1.4. Отношения между Исполнителем и Заказчиком/Потребителем регулируются Договором на оказание услуг и настоящими Правилами.

2. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

2.1. БРОНИРОВАНИЕ

2.1.1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее – «Заявка») посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя/Заказчика. Потребителем/Заказчиком подписывается Регистрационная карта, которая является документом, подтверждающим заключение Договора возмездного оказания услуг в форме присоединения (далее – «Регистрационная карта»). Направляя Заявку и подписывая Регистрационную карту, Потребитель/Заказчик выражает свое безусловное, информированное, полное согласие на соблюдение настоящих положений Правил.

2.1.2. Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда (15:00), при учете, что 100% оплата была произведена в течении 24 часов с момента бронирования.

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

При отказе от номера вне зависимости от периода аннуляции действуют следующие Условия аннуляции бронирования - с Потребителя/Заказчика удерживается (взыскивается) плата за аннулирование, составляющая 100 (сто) % от полной стоимости предоставляемых услуг.

В случае аннулирования подтвержденной групповой заявки (свыше 5 (пяти) номеров), совершение иных действий, свидетельствующих об отказе от заявки на согласованных сторонами условиях (отмена услуг), действуют следующие Условия аннуляции бронирования – вне зависимости от сроков аннуляции с Потребителя/Заказчика удерживается (взыскивается) плата за аннулирование, составляющая 100 (сто) % от полной стоимости предоставляемых услуг.

В случае опоздания (не заезде) Потребителя в даты и время, указанные в заявке, с Заказчика/Потребителя взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, если иное не прописано в Договоре. При опоздании более чем на сутки Потребителя/Заказчика, такие действия/бездействия (не заезд) признаются аннулированием заявки, и с Потребителя/Заказчика удерживается (взыскивается) плата за аннулирование, составляющая 100 (сто) % от полной стоимости предоставляемых услуг.

б) негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до определенного часа (18:00), установленного Исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется. Исполнитель имеет право отменить негарантированное бронирование в случае неоплаты брони в течение 24 часов после бронирования.

2.1.3. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

2.1.4. При бронировании от 5 (пять) суток между Исполнителем и Гостем обязательно заключается Договор на длительное проживание.

2.1.5. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку посредством телефонной связи по тел. +7 (495) 62-62-333 и/или письма на электронную почту Гостиницы: info@konakovo.com.

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

3

2.2. ДОГОВОР НА ОКАЗАНИЕ УСЛУГ, РЕГИСТРАЦИЯ

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

д) 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;

е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

2.2.2. При оформлении проживания в Гостинице Гость ставит свою подпись в Регистрационной карте. Заполненная и подписанная двумя сторонами Регистрационная карта, является документом, подтверждающим заключение Договора между Исполнителем и Гостем на оказание гостиничных и иных услуг.

2.2.3. 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 с утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

Регистрация в Гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей,

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Таким образом для иностранных граждан необходимо предъявление гражданского паспорта, визы на въезд на территорию РФ и миграционной карты (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями и международными договорами).

2.2.4. Порядок обработки персональных данных.

2.2.4.1. В целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и о миграционном учете, администрация Гостиницы/Исполнитель вправе передавать персональные данные Заказчика/Потребителя в соответствующие органы исполнительной власти Российской Федерации.

Подписывая Регистрационную карту, Заказчик/Потребитель выражает свое добровольное (информированное) согласие на осуществление обработки персональных данных, включающих фамилию, имя, отчество, пол, дату, место рождения, паспортные данные, адрес места жительства, контактные телефоны, адрес электронной почты, место работы, данные о состоянии здоровья, заболеваниях, случаях обращения за медицинской помощью в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза и оказания медицинских и иных гостиничных услуг.

Заказчик/Потребитель (Гость) предоставляет Исполнителю право осуществлять все действия (операции) с персональными данными Заказчика/Потребителя (Гостя), включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, использование, передачу, обезличивание, блокирование, уничтожение, совершаемые как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств. Исполнитель вправе обрабатывать персональные данные (в т.ч. в соответствии с п. 3 ст. 9 Федерального закона от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных») посредством внесения их в электронную базу данных, в формы медицинской документации, включения в списки (реестры) и отчетно-учетные формы, предусмотренные документами, регламентирующими предоставление отчетных данных (документов) в уполномоченные государственные и муниципальные органы и организации. Заказчик/Потребитель предоставляет Исполнителю право на то, что Исполнитель в ходе своей деятельности может поручать обработку (хранение) персональных данных другому должностному лицу Исполнителя, иному третьему лицу (оператору), в соответствии с гражданско-правовым договором. При этом обязательным условием поручения обработки персональных данных другому лицу является обязанность сторон по соблюдению конфиденциальности и обеспечению безопасности персональных данных при их обработке. Согласие на обработку персональных данных вступает в силу с даты заполнения Регистрационной карты и действует бессрочно. Персональные данные хранятся у Исполнителя в течение срока хранения документов, предусмотренных действующим законодательством РФ. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано на основании письменного заявления. В случае отзыва согласия Исполнитель обязан прекратить их обработку в течение периода, необходимого для завершения взаиморасчетов по оплате услуг. Подписывая Регистрационную карту, Заказчик/Потребитель (Гость) выражает свое добровольное (информированное) согласие на осуществление рассылки посредством СМС, E-mail, а также уведомлений в мессенджерах - сообщений рекламно-информационных материалов об Исполнителе (Гостинице), информации о проводимых акциях, скидках и иных материалов (без ограничения срока действия такого согласия), осуществляемой Исполнителем и/или иным третьим лицом (оператором), привлеченным Исполнителем. Данное согласие Заказчика/Потребителя (Гостя) является достаточным для его идентификации и подтверждения волеизъявления Заказчика/Потребителя на получение рекламно-информационных материалов от Исполнителя и/или привлеченных Исполнителем на основании гражданско-правовых договоров третьих лиц.

2.2.4.2. Обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения функций, определенных законами и иными нормативно-правовыми актами Российской Федерации, а также в рамках осуществления видов деятельности, определенных в Уставе Исполнителя.

2.2.4.3. При обработке персональных данных Исполнитель руководствуется следующими принципами и условиями:

- обработка персональных данных должна осуществляться на законной и справедливой основе;
- обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных за исключением случаев, предусмотренных законом;
- обработка специальных категорий персональных данных осуществляется в случаях, предусмотренных законом;

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

–обработка биометрических категорий персональных данных осуществляется только при наличии согласия в письменной форме субъекта персональных данных за исключением случаев, предусмотренных законом;

–Исполнитель вправе поручить обработку персональных данных другому лицу с согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом, на основании заключаемого с третьим лицом Договора. Лицо, осуществляющее обработку персональных данных по поручению Исполнителя, обязано соблюдать принципы и правила обработки персональных данных, предусмотренные действующим законодательством. В поручении Исполнителя должны быть определены перечень действий (операций) с персональными данными, которые будут совершаться лицом, осуществляющим обработку персональных данных, и цели обработки, должна быть установлена обязанность такого лица соблюдать конфиденциальность персональных данных и обеспечивать безопасность персональных данных при их обработке, а также должны быть указаны требования к защите обрабатываемых персональных данных в соответствии с действующим законодательством;

–обработка персональных данных должна ограничиваться 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 должны соответствовать заявленным целям обработки. Обрабатываемые персональные данные не должны быть избыточными по отношению к заявленным целям их обработки;

–при обработке персональных данных должны быть обеспечены точность персональных данных, их достаточность, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к целям обработки персональных данных. Исполнитель должен принимать необходимые меры либо обеспечивать их принятие по удалению или уточнению неполных, или неточных данных;

–хранение персональных данных должно осуществляться в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, но не менее 10 (десяти) лет, если иное не установлено федеральным законом, Договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем, по которому является субъект персональных данных. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено законом.

2.2.4.4. Исполнитель самостоятельно определяет содержание, объем, цели обработки и сроки хранения персональных данных.

2.2.4.5. Принятые Исполнителем документы, определяющие политику в отношении обработки персональных данных, локальные акты по вопросам обработки персональных данных, а также локальные акты, устанавливающие процедуры, направленные на предотвращение и выявление нарушений законодательства Российской Федерации, устранение последствий таких нарушений доводятся до сотрудников Исполнителю в части их прав.

2.2.4.6. При получении, в рамках установленных полномочий, мотивированных запросов органам прокуратуры, правоохранительным органам, органам безопасности, государственным инспекторам труда при осуществлении ими государственного надзора и контроля за соблюдением трудового законодательства и иных органов, уполномоченным запрашивать информацию о работниках в соответствии с компетенцией, предусмотренной законодательством Российской Федерации.

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

2.2.4.8. Обработка персональных данных Гостей ведется методом смешанной обработки. К обработке персональных данных Гостей могут иметь доступ только сотрудники Исполнителя, допущенные к работе с персональными данными Гостей, а также привлекаемые Исполнителем третьи лица (операторы). Перечень сотрудников Исполнителя, имеющих доступ к персональным данным Гостей, определяется приказом Исполнительного директора. Права и обязанности привлекаемых Исполнителем третьих лиц (операторов) регулируются заключенными с привлеченными третьими лицами договорами и действующим законодательством Российской Федерации. Персональные данные Гостей на бумажных носителях хранятся в документации Исполнителя. Персональные данные Гостей в электронном виде хранятся в локальной компьютерной сети Исполнителя, в электронных папках и файлах в персональных компьютерах сотрудников, допущенных к обработке персональных данных Гостей.

2.2.4.9. Использование персональных данных Гостей осуществляется Исполнителем исключительно для достижения целей, определенных Договором оказания гостиничных и сопутствующих услуг, в том числе для осуществления рассылки посредством СМС, E-mail, уведомлений в мессенджерах - сообщений рекламно-

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

информационных материалов об Исполнителе (Гостинице), информации о проводимых акциях, скидках и иных материалов.

2.2.4.10. Исполнитель обязан при обработке персональных данных Гостей 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.

2.2.4.11. Для эффективной защиты персональных данных Гостей необходимо:

- соблюдать порядок получения, учета и хранения персональных данных Гостей;
- применять технические средства охраны, сигнализации.

Допуск к персональным данным Гостей сотрудников Исполнителя, не имеющих надлежащим образом оформленного доступа, запрещается. Документы, содержащие персональные данные Гостей, хранятся в помещениях Гостиницы (Исполнителя), обеспечивающих защиту от несанкционированного доступа. Защита доступа к электронным базам данных, содержащим персональные данные Гостей, обеспечивается:

- использованием лицензионных программных продуктов, предотвращающих несанкционированный доступ третьих лиц к персональным данным Гостей;

- системой паролей. Пароли устанавливаются системным администратором и сообщаются индивидуально сотрудникам, имеющим доступ к персональным данным Гостей. Копировать и делать выписки персональных данных Гостя разрешается исключительно в служебных целях с письменного разрешения руководителя.

2.2.4.12. Исполнитель обязан:

- Осуществлять обработку персональных данных Гостей исключительно в целях оказания законных услуг Гостям, а также в иных целях, предусмотренных настоящими Правилами.

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

- Не получать и не обрабатывать персональные данные Гостя о его расовой, национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных или философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни, за исключением случаев, предусмотренных законом.

- Предоставлять доступ к своим персональным данным Гостю или его законному представителю при обращении либо при получении запроса, содержащего номер основного документа, удостоверяющего личность Гостя или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись Гостя 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 Гостю в доступной форме и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных.

- Ограничивать право Гостя на доступ к своим персональным данным, если:

1) 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;

2) 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 уголовнопроцессуальным законодательством Российской Федерации случаев, если допускается ознакомление подозреваемого или обвиняемого с такими персональными данными;

3) предоставление персональных данных нарушает конституционные права и свободы других лиц.

- Обеспечить хранение и защиту персональных данных Гостя от неправомерного их использования или утраты.

2.2.4.13. 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 Исполнитель (оператор) обязан осуществить блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, с момента такого обращения или получения такого запроса на период проверки.

В случае подтверждения факта недостоверности персональных данных Исполнитель (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.

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

В случае выявления неправомерных действий с персональными данными Исполнитель (оператор) в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты такого выявления, обязан устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений Исполнитель (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 Исполнитель (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.

2.2.4.14. Гость 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 Исполнителем; 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 Гостя 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.

2.2.4.15. Сведения о персональных данных Гостей являются конфиденциальными. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных и обязан не допускать их распространения третьим лицам без согласия Гостей (с учетом п. 2.2.4.1 настоящих Правил) либо наличия иного законного основания. Лица, имеющие доступ к персональным данным Гостей, 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.

2.2.4.16. Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных Гостей распространяются на все носители информации как на бумажные, так и на автоматизированные. Режим конфиденциальности персональных данных снимается в случаях обезличивания или включения их в общедоступные источники персональных данных, если иное не определено законом.

2.2.4.17. Исполнитель несет ответственность за персональную информацию, которая находится в его распоряжении и закрепляет персональную ответственность сотрудников за соблюдением установленного режима конфиденциальности. Каждый сотрудник, получающий для работы документ, содержащий персональные данные Гостя, несет единоличную ответственность за сохранность носителя и конфиденциальность информации. Любое лицо может обратиться к сотруднику Исполнителя с письменной жалобой на нарушение положений данных Правил. Жалобы и заявления по поводу соблюдения требований обработки данных рассматриваются в тридцатидневный срок со дня поступления. Сотрудники Исполнителя обязаны на должном уровне обеспечивать рассмотрение запросов, заявлений и жалоб Гостей, а также содействовать исполнению требований компетентных органов. Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Гостей, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с федеральными законами.

2.2.4.18. Моральный вред, причиненный субъекту персональных данных вследствие нарушения его прав, нарушения правил обработки персональных данных, установленных законом, а также требований к защите персональных данных, установленных в соответствии с законом, подлежит возмещению в соответствии с законодательством Российской Федерации. Гость проинформирован Исполнителем и выражает свое согласие с тем, что предельный размер возмещения морального вреда не может составлять сумму, превышающую стоимость оказанных Гостю услуг.

2.3. РАЗМЕЩЕНИЕ И ОКАЗАНИЕ УСЛУГ

2.3.1. Размещение граждан РФ по их прибытии производится на срок, указанный в Регистрационной карте, а для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты, а также на срок, указанный в Регистрационной карте.

2.3.2. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей/Заказчиков, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

2.3.3. Заезд в Гостиницу и выезд из Гостиницы Потребителя осуществляются с учетом расчетного часа, время заезда 18:00, время выезда 15:00 по Московскому времени из номеров. По предварительной договоренности, в связи с корпоративными заездами и переносами праздничных дней, час заезда и выезда может меняться.

2.3.4. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с расчетным часом - 15:00 текущих суток по Московскому времени. При проживании менее суток взимается плата за полные сутки.

В случае задержки выезда Потребителя/Заказчика после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с Потребителя в следующем порядке: гарантированный поздний выезд с 15:00 до 24:00 – 50% от базового тарифа. Поздний выезд возможен при наличии свободных номеров и должен быть согласован с администратором службы приема и размещения.

Гарантированный ранний заезд: с 24:00 до 11:00 – 100% базового тарифа (включая завтрак и обед «шведский стол»*); с 11:00 до 18:00 – 50% от базового тарифа (включая обед «шведский стол»*).

При размещении Потребителя без предварительной брони с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

* для тарифов с питанием.

2.3.5. При заезде Гость вносит аванс в счет оплаты гостиничных услуг в размере 10 000 (Десять тысяч) рублей 00 коп. при размещении в номере, который вносится администратором на счет Гостя и является гарантом оплаты дополнительных услуг, а также обеспечением соблюдения правил, установленных в Гостинице.

В случае, если в одном номере проживают 2 и более Гостя с отдельными счетами (не семья), то аванс вносится в размере 5 000 (Пять тысяч) рублей 00 коп. каждым Гостем.

Аванс можно внести как наличными денежными средствами, так и банковской картой с помощью предавторизации.

2.3.6. Выходными днями считаются все пятницы и субботы, праздничные дни согласно российскому законодательству.

2.3.7. Исполнитель установил предельный срок проживания, одинаковый для всех Потребителей, который составляет 1 (один) месяц, после чего Гость может быть переселен в другой номер аналогичной категории для проведения генеральной уборки.

2.3.8. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) установлены Исполнителем согласно действующему прейскуранту на услуги, утвержденному приказом Исполнительного директора ООО «Конаково Менеджмент». Исполнителем установлена посуточная оплата проживания.

2.3.9. Дополнительное место предоставляется только по согласованию с администрацией Гостиницы/Исполнитель и оплачивается согласно действующему прейскуранту, утвержденному приказом Исполнительного директора ООО «Конаково Менеджмент».

Дети до 6-х лет размещаются бесплатно, без предоставления спального места, либо с предоставлением детской кровати или евrorаскладушки. Проживание детей на основном месте, оплачивается согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному приказом Исполнительного директора ООО «Конаково Менеджмент».

2.3.10. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя/Заказчика предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

2.3.11. Исполнитель по просьбе Потребителя/Заказчика без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- в) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка, иголок, ниток;
- е) детская кровать или детский манеж, ванночка, горшок, подставка для ног к раковине;
- ж) ваза для цветов;
- з) утюг и гладильная доска
- и) вызов такси;
- к) справочная информация по городу.

2.4. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ВЫЕЗДА, ОФОРМЛЕНИЯ ДНЕВНЫХ КАРТ

2.4.1. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме после их оказания Потребителю/Заказчику, за исключением случаев внесения аванса, а также гарантированного бронирования, а также если иной порядок не согласован сторонами в Договоре. При осуществлении расчетов с Потребителем/Заказчиком Исполнитель выдает кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

2.4.2. Потребитель (физическое лицо) вправе в любое время отказаться от исполнения Договора, при условии соблюдения п.2.1.2 настоящих Правил.

2.4.2.1. В отношении Заказчика – субъекта предпринимательской деятельности (юридического лица или индивидуального предпринимателя), применяются следующие положения об аннулировании услуг (аннулировании бронирования), за исключением случаев гарантированного бронирования и иного порядка, согласованного сторонами в Договоре.

В случае одностороннего отказа Заказчика– субъекта предпринимательской деятельности (юридического лица или индивидуального предпринимателя), от исполнения Договора, отказа от услуг или части услуг, оказываемых Исполнителем, Заказчик обязуется выплатить Исполнителю плату за аннулирование. Односторонний отказ Заказчика от исполнения Договора, отказ Заказчика от услуг или части услуг, оказываемых Исполнителем (аннулирование бронирования, аннулирование услуг), оформляется в письменном виде путем передачи Заказчиком Исполнителю «Уведомления об одностороннем отказе Заказчика от исполнения Договора и/или отказа от услуг (части услуг)».

Размер платы за аннулирование определяется в следующем порядке: вне зависимости от сроков направления Заказчик выплачивает Исполнителю плату за аннулирование (плату за отказ от услуг или части услуг) в размере 100 (ста) % от общей суммы стоимости всех отмененных Заказчиком услуг по Договору.

В целях исполнения сторонами пункта 2.4.2.1 настоящих Правил стороны определили, что под термином «Отмененная услуга по Договору» стороны понимают услуги, определенные сторонами в Приложении (Приложениях) к Договору и/или в Договоре, которые на момент получения Исполнителем от Заказчика «Уведомления об одностороннем отказе Заказчика от исполнения Договора и/или отказа от услуг (части услуг)» фактически полностью или частично не оказаны Исполнителем, и подлежат аннулированию.

В течение 1 (одного) рабочего дня с даты направления Заказчиком Исполнителю письменного «Уведомления об одностороннем отказе Заказчика от исполнения Договора и/или отказа от услуг (части услуг)» Заказчик обязуется выплатить Исполнителю плату за отказ от договора (плату за отказ от услуг или части услуг), предусмотренную настоящим пунктом.

В случае если на момент отказа Заказчика от исполнения Договора, отказа от услуг или части услуг Заказчиком (аннулирования услуг, аннулирования бронирования) был оплачен аванс за услуги, плата за аннулирование (плата за отказ от услуг или части услуг) удерживается Исполнителем из оплаченного Заказчиком аванса в беспорядном порядке.

9

2.4.3. Исполнитель вправе в одностороннем (внесудебном) порядке отказаться от исполнения Договора, если Потребитель/Заказчик нарушает условия Договора, правил проживания с животными и настоящих Правил, при этом Потребитель/Заказчик возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы, исчисляемые Исполнителем на основании счета. В случае одностороннего (внесудебного) отказа от Договора со стороны Исполнителя авансовый платеж, внесенный Потребителем/Заказчиком в счет стоимости услуг Исполнителя подлежит удержанию в полном объеме, а оказанные Потребителю/Заказчику до совершения нарушения условий договора и настоящих Правил услуги – оплате в полном объеме. Односторонний (внесудебный) отказ Исполнителя в случаях, предусмотренных настоящими Правилами, не является нарушением условий Договора, действующего законодательства Российской Федерации, в связи с чем меры по компенсации Заказчика/Потребителю понесенных Заказчиком/Потребителем убытков, а также причиненного морального вреда не применяются.

2.4.4. Оплата принимается от физических и юридических лиц (в том числе индивидуальных предпринимателей) в российских рублях. Платеж может быть произведен любым удобным способом: наличными средствами, банковским переводом, банковской картой.

2.4.5. Исполнитель имеет право безакцептно списать внесенные в части аванса при бронировании денежные средства в счет уплаты платы за аннулирование за незаезд, а также в случае неуплаты за дополнительные услуги (компенсации понесенных Исполнителем убытков).

2.4.6. Отказ Гостя от оплаченного номера возможен при наличии неполадок, устранение которых невозможно и обнаружено в течение получаса с момента заселения в номер. В данном случае Исполнитель возвращает деньги в полном размере, если Гость не использовал номер. Возврат денег производится в установленном порядке после инспекции номера сотрудником службы гостиничного хозяйства. Гость обязан предоставить оригинал фискального чека и личное заявление.

2.4.7. При выезде из Гостиницы Гость обращается на стойку ресепшен, сотрудник Службы гостиничного хозяйства проводит аудит номера, затем Гость оплачивает дополнительные услуги, рассчитанные Исполнителем на основании счета, в полном объеме, и сдает ключ от номера.

2.4.8. Посещение проживающих в Гостинице третьими лицами разрешается при согласовании с Администрацией Гостиницы/Исполнителем. Сотрудники Исполнителя вправе связаться с Гостем для установления согласия Гостя на посещение Гостя третьими лицами. При этом третьи лица регистрируются (согласно п.2.2.1. и 2.2.2.). Пребывание в номере посетителей разрешено до 23.00. В случае, когда посетитель остается в номере после

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

23.00, Администрация Гостиницы/ Исполнитель оставляет за собой право оформить счет посетителю на оплату дополнительного места.

3. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ПРОЖИВАЮЩИХ ГОСТЕЙ

3.1. Потребитель/Заказчик обязан соблюдать Правила проживания и пользования гостиничными услугами, а также правила проживания с животными.

3.2. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:

а) Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;
б) инвалиды детства, инвалиды I группы и одно лицо, сопровождающее его;
в) работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
г) военнослужащие, проходящие военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);

д) инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

е) другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

3.3. Гость обязан:

а) соблюдать порядок оплаты предоставленных услуг, а именно оплаты стоимости услуг проживания, оплаты стоимости дополнительных услуг;

б) курить в строго отведенных местах, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

в) соблюдать скоростной режим на всей территории гостиничного комплекса - не более 20 км/ч;

г) соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;

д) нести ответственность и возместить ущерб в случае умышленного и не умышленного повреждения или утраты имущества Гостиницы/Исполнителя в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами, если иной порядок не предусмотрен положениями Договора, заключенного между Исполнителем и Заказчиком. Размер ущерба определяется по ценам действующего прейскуранта Исполнителя на день обнаружения ущерба, если размер ущерба не подлежит определению в соответствии с прейскурантом Исполнителя, размер компенсации причиненного Исполнителю ущерба подлежит расчету, исходя из рыночной стоимости поврежденного (утраченного) имущества. В случае возмещения ущерба составляется Акт о причинении ущерба в 2 (двух) экземплярах, в случае если Заказчик/Потребитель (Гость) отказывается от подписания данного Акта, Исполнитель вправе подписать данный Акт в одностороннем порядке, являющийся основанием для взыскания с Заказчика/Потребителя (Гостя) причиненного ущерба в полном объеме, в том числе в судебном порядке;

е) не беспокоить другихGuestов, проживающих в Гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере;

ж) не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-, теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования комплекса;

з) строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

и) при использовании каминов соблюдать все меры предосторожности и правила эксплуатации каминов, в необходимых случаях действовать по согласованию с администрацией Гостиницы/Исполнителя;

к) при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

л) при выезде из Гостиницы сдать номер, ключ и карту для получения пляжных полотенец администратору Отдела приема и размещения.

3.4. Гость имеет право ознакомиться с номером прежде, чем осуществить заезд.

3.5. Гость имеет право парковать свое автотранспортное средство только в специально отведенных для этого местах.

3.6. Гость имеет право на разведение огня, приготовление шашлыков только в специально оборудованных местах;

3.7. Проживание с животными в Гостинице запрещено, за исключением: проживание с собаками мелких и средних пород, ростом не более 50 см в холке и весом не более 5 кг и проживания с животными в Гостинице людей с ограниченными возможностями с обслуживающими их нужды собаками-поводырями при предварительном согласовании такового с Исполнителем и при соблюдении правил проживания с животными.

3.8. В Гостинице запрещается:

а) стоянка автотранспорта вне зоны мест парковки;

б) движение автотранспорта по территории вне зоны дороги (по тротуарам, тропинкам, газонам и т.п.);

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

- в) движение самоходной техники по территории Гостиницы. Штраф - 5 000 руб. Стоянка самоходной техники организована у здания будущего фитнес-центра.
- г) оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному Договору оказания гостиничных и иных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- д) разведение костров в жилой зоне, за исключением мангальных площадок;
- е) хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- ж) провоз оружия (кроме лицензированного), взрывчатых веществ, а также наркотических и психотропных препаратов, и их употребление;
- з) демонстрация и применение лицензированного оружия и специальных средств;
- и) Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы/Исполнителя предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- к) расчехление оружия в общественных зонах Гостиницы;
- л) хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия; проведение фейерверков разрешено только по согласованию с руководством Гостиницы, данная услуга может быть оказана только аккредитованной специализированной компанией, имеющей все необходимые лицензии, сертификаты, удостоверения и иные предусмотренные законом необходимые документы для занятия данным видом деятельности, в местах, предварительно согласованных с администрацией Гостиницы/Исполнителем;
- м) пользоваться электронагревательными приборами;
- н) загрязнять территорию Гостиницы;
- о) Гостям и посетителям заходить в служебные помещения/служебные зоны
- п) нарушать покой проживающихGuestов до 08.00 и после 23.00;
- р) проведение несогласованной с руководством Гостиницы аудио и видео съемок, как в номерном фонде Гостиницы, так и в гостевых зонах (холлы, рестораны, стойка размещения, атриум, бар, детский клуб, спа, баня, магазин, пункт проката, территория Гостиницы); также запрещается без согласования с руководством Гостиницы проведение съемок развлекательных программ (вечерние шоу программы, тематические развлекательные программы) – так как проведение съемок и последующая демонстрация материала в публичных целях может нарушить покой и частную жизнь Guestов. Запрет распространяется на все виды съемок (профессиональная и любительская). Согласование съемок производится за 2 (две) недели до предполагаемой даты проведения съемок. Частное лицо или организация, желающая провести съемку, направляет официальное письмо (для юридических лиц на фирменном бланке компании) на имя Исполнительного директора Исполнителя о намерении проведения съемок, при этом указывает: дату, время, место проведения съемок, указывает предмет съемок, вид съемок, где и в каких целях будет использоваться отснятый материал, указывает лицо ответственное за проведение съемок, для СМИ необходимо указать название СМИ, приложить копии удостоверений и ФИО всех сотрудников СМИ, которые планируют присутствовать при проведении съемки. Исполнитель вправе отказать в проведении съемок с целью защиты частной жизни Guestов Гостиницы, если объектом съемок могут стать Гости, без их согласия, а также если проведение съемок будет мешать отдыху Guestов. Проведение съемок допускается только после получения инициатором съемок письменного согласия от Исполнителя на проведение съемок, оформленного на фирменном бланке Исполнителя, за подписью Исполнительного директора или лица его замещающего;
- с) курить в номерах и зонах необорудованных для курения;
- т) выносить из ресторана продукты и посуду в период его работы по системе «Шведский стол». Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде с разрешения администрации ресторан в случае болезни кого-либо из Guestов;
- у) приносить и употреблять в ресторанах и барах алкогольные напитки, не приобретенные в Гостинице.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, а также других положений настоящих Правил проживания и пользования гостиничными услугами, администрация Гостиницы/Исполнитель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, без компенсации заказанных услуг.

3.9. Guest при обнаружении недостатков в оказанной услуге во время проживания, а именно неисправности сантехники, электропроводки, электроприборов, мебели, может потребовать безвозмездного устранения недостатков при условии, что неисправности не были вызваны умышленными действиями проживающего или его посетителями.

3.10. Guest несет ответственность за причинение материального ущерба и нарушения правил проживания, причиненные приглашенными им лицами.

3.11. Проведение фейерверков (салютов) и других пиротехнических мероприятий на территории Гостиницы возможно только силами Исполнителя и его подрядчиков. Привлечение сторонних третьих лиц со стороны Заказчика/Потребителя подлежат обязательному предварительному согласованию с Исполнителем. Для проведения мероприятия необходимо заблаговременно согласовать с Исполнителем место и время его проведения,

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

а также предоставить все необходимые документы, подтверждающие право стороннего подрядчика оказывать данные услуги (проведение фейерверков, файер-шоу). Исполнитель вправе отказать в согласовании Заказчику/Потребителю привлечения стороннего подрядчика для проведения фейерверков, салютов, файер-шоу и иных пиротехнических зрелищных мероприятий по причинам соблюдения пожарной и иной безопасности на территории Гостиницы. Сторонние подрядчики, проводящие фейерверки и различные пиротехнические шоу, но не имеющие договорных отношений с Исполнителем, а равно не прошедшие аккредитации у Исполнителя, без предварительного согласования с Исполнителем на территорию не допускаются по причинам пожарной и иной безопасности. В случае несогласованного и несанкционированного проведения салютов, файер-шоу, использования иных пиротехнических средств, штраф, подлежащий взысканию с нарушившего положения настоящего пункта лица, составляет 30 000 (тридцать тысяч) рублей 00 коп. за каждый выявленный факт нарушения.

3.12. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях и на территории Гостиницы (за исключением номеров) систем видеонаблюдения Гостиницы. Администрация Гостиницы/Исполнитель подтверждает, что полученные с систем видеонаблюдения данные будут использованы исключительно в целях обеспечения безопасности и общественного порядка, а также для защиты жизни, здоровья людей и их собственности. Указанные данные подпадают под защиту сведений, представляющих собой коммерческую и иную охраняемую законом тайну. Данные могут быть предоставлены только уполномоченным органам государственной власти при наличии у них официальных запросов, постановлений, в том числе, но не ограничиваясь судебными определениями на изъятия данных в рамках проведения расследования каких-либо правонарушений/преступлений.

Проведение фото- и видеосъемок, а также аудиозаписей третьих лиц, несогласованных с руководством Гостиницы и в отсутствие явно выраженного согласия третьих лиц на проведение фото- и видеосъемки, а также аудиозаписи, вне зависимости от территории на которой осуществляются данные действия, в том числе, но не ограничиваясь в пределах номерного фонда Гостиницы (в отдельных номерах), в гостевых зонах (холлы, ресторан, стойка размещения, атриум, бар, детский клуб, спа, баня, магазин, пункт проката, территория Гостиницы) не допускается. Использование Гостями запечатленных изображений третьих лиц может осуществляться только по предварительному ясно выраженному разрешению данных лиц исключительно в личных (некоммерческих) целях, не связанных с осуществлением Гостем профессиональной деятельности.

Лица, осуществляющие профессиональную деятельность, в том числе, но не ограничиваясь фотографы, аудио- и видеооператоры, режиссеры, журналисты, блогеры (в том числе видеоблогеры), обязаны получать разрешение на проведение соответствующей деятельности у администрации Гостиницы/Исполнителя, а журналисты обязаны также проходить дополнительную специальную процедуру аккредитации, согласно локальным документам Исполнителя.

Согласование съемок производится за 2 (две) недели до предполагаемой даты проведения съемок. Частное лицо или организация, желающая провести съемку, направляет официальное письмо (для юридических лиц на фирменном бланке компании) на имя Исполнительного директора Исполнителя о намерении проведения съемок, при этом указывает: дату, время, место проведения съемок, указывает предмет съемок, вид съемок, где и в каких целях будет использоваться снятый материал, указывает лицо ответственное за проведение съемок. Исполнитель вправе отказать в согласовании съемок, в случае наличия препятствий для их проведения, в том числе, но не ограничиваясь проведением на территории Гостиницы закрытых мероприятий в даты предполагаемой съемки, а также по иным объективным причинам с целью защиты частной жизни Гостей, если объектом съёмки могут стать Гости, без их согласия, а также если проведение съемок будет мешать отдыху Гостей. Проведение съемок допускается только после получения инициатором съемок письменного согласия от Исполнителя на проведение съемок, оформленного на фирменном бланке Исполнителя, за подписью исполнительного директора или лица его замещающего.

Произведения изобразительного искусства, в том числе, но не ограничиваясь дизайн помещений, живопись, инсталляции, мозаика, лепнина, скульптура, фотографические и иные произведения, являющиеся предметами декора (интерьера) Гостиницы, являются результатами интеллектуальной деятельности, подпадающими под защиту права интеллектуальной собственности. Все исключительные права на данные объекты принадлежат Исполнителю. В случае обнаружения в свободном доступе фотографических и видеографических материалов с запечатлением указанных результатов интеллектуальной деятельности Исполнитель вправе потребовать удалить данные материалы из публичного доступа как полученные без согласия правообладателя.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ КОМПЛЕКСА

4.1. Исполнитель обязан довести до сведения Потребителя/Заказчика посредством размещения на вывеске, расположенной в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей/Заказчиков, наименование и фирменное наименование, адрес и режим работы.

4.2. Исполнитель обязан довести до сведения Потребителя/Заказчика посредством размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей/Заказчиков, а

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

также иными способами, в том числе на сайте Гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информацию об оказываемых им услугах, которая должна содержать:

- а) сведения об Исполнителе, номер его контактного телефона, а также данные документа, подтверждающего факт внесения сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию;
- б) категории номеров Гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);
- в) перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере);
- г) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;
- д) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых Исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты;
- е) сведения о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;
- ж) предельный срок проживания в Гостинице, если он установлен Исполнителем;
- з) перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;
- и) сведения об иных платных услугах, оказываемых в Гостинице третьими лицами;
- к) сведения о времени заезда (выезда) из Гостиницы;
- л) сведения о Правилах проживания и пользования гостиничными услугами, а также правила проживания с животными.

4.3. Информация, предусмотренная пунктом 4.2. настоящих Правил, располагается в доступном для посетителей месте и оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Гостиницы.

4.4. Администрация Гостиницы/Исполнитель обязана обеспечить наличие в каждом номере информации о правилах пожарной безопасности и правилах безопасного пользования электробытовыми приборами.

4.5. Информация о Гостинице и оказываемых им услугах доводится до сведения Потребителей на русском языке.

4.6. Администрация Гостиницы/Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения, в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.7. Администрация Гостиницы/Исполнитель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других Гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

Администрация Гостиницы/Исполнитель в целях обеспечения мер безопасности, защиты жизни и здоровья гостей, сотрудников исполнителя и иных лиц вправе принимать дополнительные меры по проведению санитарно-противоэпидемических и профилактических мероприятий на территории Гостиницы, в том числе осуществлять сбор предварительных медицинских данных, эпидемиологического анамнеза, включая обеспечение измерения температуры тела.

Отказ Гостя от исполнения требований по проведению санитарно-противоэпидемических и профилактических мероприятий на территории Гостиницы, а равно выявление у Гостя симптомов острых респираторных заболеваний, а также иных признаков иных инфекционных заболеваний, включая повышенную температуру тела, кашель, насморк, озноб и др., Исполнитель вправе, в целях обеспечения безопасности жизни и здоровья других гостей, сотрудников Исполнителя, недопущения возникновения и распространения на территории Исполнителя вирусных заболеваний и иных заболеваний, прекратить в отношении Гостя оказание услуг. При этом, отказ Гостя от исполнения требований по проведению санитарно-противоэпидемических и профилактических мероприятий на территории Гостиницы, а равно выявление у Гостя симптомов острых респираторных заболеваний, а также иных признаков иных инфекционных заболеваний приравнивается к аннулированию бронирования Гостем услуг Исполнителя с применением последствий такого аннулирования, согласно условиям настоящих Правил.

4.8. В случае грубого нарушения Правил поведения или техники безопасности со стороны Гостя, администрация Гостиницы/Исполнитель имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.

4.9. В случае прекращения отдыха Гостя в связи с нарушением пунктов 3.2., 3.7., 3.8 и 3.11 и в соответствии с пунктами 2.4.3, 4.7. и 4.8 Гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денежных средств за оплаченные, но не реализованные услуги по проживанию осуществляется в

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

соответствии с законодательством РФ, а также настоящими Правилами и Договором, если иное не согласовано сторонами по Договору.

4.10. За утрату денег, ценных бумаг, банковских карточек, ювелирных изделий и других ценных вещей, не сданных на хранение, администрация Гостиницы/Исполнитель ответственности не несет. При сдаче вышеперечисленных предметов на хранение в сейф к администратору Отдела приема и размещения составляется Акт приема-передачи товарно-материальных ценностей на хранение.

4.11. В случае обнаружения забытых вещей администрация Гостиницы/Исполнитель принимает меры к возврату их владельцам.

Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в Гостинице определяется Гостиницей. Срок хранения ценных вещей – ювелирные украшения, цифровая и иная техника (оборудование), документы - 6 (шесть) месяцев со дня составления учетной карточки, бытовых предметов - 3 (три) месяца со дня составления учетной карточки, детских вещей – одежда, игрушки и т.д. – 3 (три) месяца со дня составления учетной карточки. Если по истечению указанного срока с момента уведомления Гостя, забывшего вещь, или заявления о находке в полицию или в орган местного самоуправления, владелец вещи не будет установлен или не заявит своих прав на нее, то вещь переходит в собственность Исполнителя.

4.12. Исполнитель обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг.

4.13. Исполнитель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных за территорией Гостиницы.

4.14. Исполнитель не несет ответственности за качество уборки, в случае если уборка была преостановлена по желанию Гостя ввиду тех или иных причин, или в случае если горничная не смогла попасть в номер для осуществления уборки (табличка на двери «не беспокоить», отказ от уборки и т.д.). Дополнительный вызов горничной на уборку производится согласно действующему прейскуранту, время уборки согласовывается сторонами дополнительно.

4.15. Администрация Гостиницы /Исполнитель не несет ответственности за работу городских и районных служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

4.16. Администрация Гостиницы /Исполнитель обеспечивает конфиденциальность информации.

4.17. Администрация Гостиницы/Исполнитель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя об устранении неудобств, поломок в номерном фонде и прочих жалоб и предложений.

14

5. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

5.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Отдела приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются в течение пяти дней со дня подачи жалобы.

5.2. 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, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.

6. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ЖИВОТНЫМИ

6.1. При бронировании номера необходимо согласовать возможность проживания в номере с животным. Администрация отеля оставляет за собой право определять возможно ли проживание домашнего животного в номерном фонде

6.2. В отеле допускается размещение только с собаками мелких и средних пород, ростом не более 50 см в холке и весом не более 5 кг. Проживание с собаками бойцовских пород, рептилиями, птицами, кошками и дикими животными запрещено

6.3. Размещение с собаками допускается только в таунхаусах и коттеджах, доме на острове

6.4. Стоимость размещения домашнего животного составляет 1 500 руб/сутки/1 животное

6.5. Владелец животного должен иметь при себе регистрационное удостоверение (паспорт животного) и ветеринарную справку с отметкой обо всех прививках, выданную уполномоченным органом, не менее чем за семь суток до даты заезда

6.6. Владелец животного должен привезти с собой все необходимые средства для размещения и содержания домашнего животного: контейнер (клетку), непромокаемую подстилку, полотенце, специальный лоток (туалет), миски, корм, аптечку, средства для уборки продуктов жизнедеятельности домашнего животного

6.7. Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинках таунхаусов/коттеджей/домов, а также использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности отеля для животного; запрещается кормить домашних животных из посуды, принадлежащей отелю; запрещается вычесывать домашнее животное в жилых и общественных местах

Конаково Ривер Клуб

171256, Россия, Тверская область, г. Конаково, ул. Пригородная

Тел./факс +7(495)62-62-333 e-mail: info@konakovo.com

www.konakovo.com

6.8. Владельцу запрещается оставлять животного в номере одного без присмотра. В случае необходимости оставить животное одного на небольшое время, на дверь таунхауса/коттеджа/дома должна быть размещена табличка «не беспокоить»

6.9. Владелец обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки/проведения ремонтных работ в таунхаусе/коттедже/доме

6.10. Запрещается выгуливать домашних животных в общественных местах и детских площадках отеля, при выгуливании домашнего животного на территории, владелец обязан иметь средства для уборки продуктов жизнедеятельности домашнего животного и производить такую уборку самостоятельно

6.11. Запрещается брать с собой домашнего животного в рестораны, бары, СПА-кабинеты, банный комплекс и другие закрытые общественные места отеля. На общественной территории отеля животное должно находиться на поводке

6.12. Владелец животного берет на себя обязательство по обеспечению соблюдения санитарно-гигиенического режима в таунхаусе/коттедже/доме и на территории отеля, а также берет на себя обязательство по соблюдению сохранности имущества отеля и обязуется оплатить штраф, в случае причинения животным ущерба отелю, согласно установленному прайс-листу на ущерб

6.13. В случае возникновения жалоб со стороны других гостей или при возникновении несчастных случаев по вине домашнего животного, владелец животного обязан незамедлительно принять соответствующие меры для устранения причин недовольства, а при необходимости увезти животное с территории отеля

6.14. Отель оставляет за собой право расторгнуть соглашение с гостем, проживающим с домашними животными в случае нарушения данных правил и в случае агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.