

**ПРАВИЛА**  
**проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами**  
**ООО «Гостиница «69 параллель»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Федеральным законом № 132-ФЗ от 24.11.1996 «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020, Федеральным законом № 35-ФЗ от 06.03.2006 «О противодействии терроризму», Постановлением Правительства РФ № 447 от 14.04.2017 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

1.2. В настоящих правилах используются следующие понятия:

**«заказчик»** - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг 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.

**«гость»** - потребитель, проживающий в гостинице.

**«посетитель»** - физическое лицо, прибывшее в гостиницу по приглашению потребителя.

**«гостиница»** - средство размещения (имущественный комплекс, используемый для временного размещения и обеспечения проживания физических лиц), в котором предоставляются гостиничные услуги. Гостиница и ее территория является общественным местом с массовым пребыванием людей.

**«гостиничные услуги»** - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения (проживание в гостинице) и иных услуг, которые предусмотрены Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020, и установленный гостиницей иной перечень услуг, который доводится до сведения потребителя в соответствии с действующим законодательством.

**«номер»** - помещение в гостинице соответствующей категории, предназначенное для временного размещения и проживания.

**«жилая зона»** - часть здания гостиницы, предназначенная для размещения номеров и включающая в себя следующие помещения: номера, помещения поэтажного обслуживания, холлы, коридоры и др.

**«общественная зона»** - часть здания гостиницы, не предназначенная для размещения номеров и являющаяся местом общего доступа: вестибюль, зона отдыха, помещения предприятий общественного питания, бытового обслуживания, торговли, деловой деятельности, иных услуг.

**«цена номера (места в номере)»** - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену (входящих в цену номера).

**«местное время»** - время в местоположении гостиницы.

**«время заезда»** - 15.00 по местному времени.

**«время выезда (расчетный час)»** - 12.00 по местному времени.

**«незаезд»** – неприбытие потребителя в помещение гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания потребителей (в службу приема и размещения гостиницы) в установленный промежуток времени, согласно виду бронирования. При гарантированном бронировании - неприбытие до времени выезда дня, следующего за днем запланированного заезда. При негарантированном бронировании – неприбытие до 18.00 часов местного времени в день заезда.

**«сутки проживания»** - промежуток времени начиная с времени заезда и заканчивая временем выезда (расчетным часом), следующего за днем заезда потребителя, а также каждые последующие 24 (двадцать четыре) часа до времени выезда (расчетного часа) в дату выезда потребителя.

**«бронирование»** - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя, которая должна быть подтверждена исполнителем.

Исполнитель обязуется предоставить потребителю (заказчику) имеющийся в наличии номер соответствующей категории, возможность забронировать конкретный индивидуально-определенный Номер, принадлежащий данной категории, исполнителем не предоставляется.

«групповое бронирование» - одновременное бронирование 6 и более номеров в гостинице.

«исполнитель» - ООО «Гостиница «69 параллель», юридическое лицо, расположено по адресу: 183032, г. Мурманск, проезд Лыжный, 14, и оказывающее заказчику (потребителю) гостиничные услуги в гостинице «69 параллель», Гостинице присвоена категория «Две звезды» (свидетельство размещено на официальном сайте гостиницы <http://69parallel.ru/index.php/documents.html> и стенде информации при входе в гостиницу).

«депозит» - денежные средства, оплачиваемые исполнителю потребителем или заказчиком с их согласия в момент заселения в гостинице в качестве способа обеспечения оплаты потребителем гостиничных услуг. Размер депозита указан в прейскуранте исполнителя.

«прейскурант» - внутренний распорядительный акт, утверждаемый уполномоченным лицом исполнителя, которым устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- цены номеров (мест в номерах) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера определенной категории (места в номере определенной категории);
- стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем (заказчиком) исполнителю в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем;
- перечень и стоимость дополнительных услуг, оказываемых исполнителем, в том числе стоимость питания (если оно не включено в цену номера (места в номере)).

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке на стойке приема и размещения гостиницы).

1.3. Гостиница предназначена для временного проживания физических лиц на согласованный с гостиницей срок. Предельный срок проживания в гостинице граждан РФ - не устанавливается, для иностранных граждан согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

1.4. Режим работы гостиницы – круглосуточный.

1.5. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания в гостинице потребитель может получить в службе приема и размещения гостиницы.

1.6. Цена номера определяется категорией номера и устанавливается прейскурантами на дату бронирования. В цену номера входит только проживание. Бесплатно гости могут воспользоваться комнатой бытового самообслуживания, бизнес-центром, детской площадкой, парковкой, Wi-Fi в номере, сейфовой ячейкой на стойке администратора, багажной комнатой, лыжной комнатой. Порядок хранения багажа в гостинице и предоставления сейфовых услуг установлен в Приложении №4 к настоящим Правилам.

1.7. Информация о порядке проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности (Приложение № 5 к настоящим Правилам), а также информация об исполнителе гостиничных, оказываемых им услугах и их стоимости размещена в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы).

1.8. В гостинице третьими лицами оказываются иные платные услуги, перечень которых установлен Приложением № 6 к настоящим Правилам.

## 2. Форма, условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования

2.1. Исполнитель осуществляет бронирование при наличии свободных номеров путем принятия от потребителя (заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством электронной, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя (заказчика). Перечень сведений для осуществления бронирования (форма заявки) установлен в Приложении № 1 к настоящим Правилам. При этом, для бронирования через интернет-сайт гостиницы или агентов, предоставляющих услуги бронирования гостиничных номеров, форма заявки установлена на соответствующем интернет-сайте. В договоре с заказчиком для каждого заказчика может быть установлена своя форма заявки. Для бронирования номера в гостинице «69 параллель» необходимо направить заявку посредством телефонной +7 (8152) 25-37-00, факсовой +7 (8152) 25-29-02 или электронной [reserv@69parallel.ru](mailto:reserv@69parallel.ru) связи, или оформить заявку на сайте [www.69parallel.ru](http://www.69parallel.ru), а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения гостиницы.

2.2. Бронирование номера через сайт гостиницы потребителями (заказчиками) осуществляется путем заполнения формы в модуле бронирования, установленной на сайте гостиницы.

Если бронирование осуществляется заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения предоплаты, а также иные условия бронирования, в том

числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с заказчиком.

2.3. Заявка от юридических лиц на бронирование номеров в гостинице принимается на фирменном бланке организации с обязательным указанием реквизитов (полное наименование организации, юридический и почтовый адреса, ИНН, КПП, расчетный счет) за подпись руководителя или иного уполномоченного представителя организации. Если заявка сделана заказчиком, менее чем за 3 суток до заезда, ему необходимо предоставить исполнителю платежное поручение с отметкой банка до заезда потребителей. В случае, если оплата будет производиться по безналичному расчету, необходимо заключение договора, а также, чтобы в заявке было указано: "Оплату по безналичному расчету гарантируем. В случае незаезда или поздней аннуляции брони оплату штрафа в размере стоимости одних суток проживания гарантируем".

2.4. Исполнитель вправе отказать потребителю (заказчику) в заключении договора оказания гостиничных услуг (в бронировании, в заселении (при отсутствии предварительного бронирования номера), если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.5. Заявка считается недействительной (неподтвержденной) после направления письменного уведомления от отдела бронирования или администратора отеля с указанием причины отказа. Заявка считается недействительной (неподтвержденной), если заказчик не получил письменного подтверждения заявки от отдела бронирования.

2.6. Заявка считается действительной (подтвержденной) после получения письменного подтверждения от отеля. Действительные (подтвержденные) заявки имеют 2 статуса:

- Гарантированное бронирование — заявка получает такой статус, если услуги заранее оплачены, или, если с организациями, осуществляющими бронирование, заключены договоры. При гарантированном бронировании отель гарантирует предоставление номера на период всего оплаченного срока. Номер ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), в размере равной стоимости проживания суток в данной категории номера по подтвержденному тарифу. Незаездом признается не прибытие потребителя в помещение гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания потребителей (в службу приема и размещения гостиницы) до времени выезда дня, следующего за днем запланированного заезда. Опозданием потребителя признается заезд потребителем после времени заезда запланированного дня заезда и до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда. При опоздании более чем на сутки договор оказания гостиничных услуг прекращается, а гарантированное бронирование аннулируется, кроме случаев, когда заказчик или потребитель вновь не гарантируют прибытие.

- Негарантированное бронирование (только при заказе 5 номеров и менее) - заявка получает такой статус, если услуги оплачиваются при заселении. Бронирование ожидает потребителя до 18.00 часов местного времени в день заезда. Если потребитель не зарегистрировался в отеле до 18.00 часов текущих суток, договор оказания гостиничных услуг прекращается, а бронь аннулируется автоматически без предварительного уведомления заказчика. ИСКЛЮЧАЯ случаи, когда заказчик указал при бронировании более позднее время заезда. Час аннуляции негарантированного бронирования при незаезде - 18.00 часов или время заезда, указанное при бронировании.

2.7. Договор заключается между потребителем (заказчиком) и исполнителем и содержит:

- наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации;
- сведения о потребителе (заказчике);
- сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;
- цену номера (места в номере), категорию номера, количество номеров (мест в номере), в том числе посредством указания на иные документы, ее определяющие;
- период проживания в гостинице, время заезда и время выезда (расчетный час);
- иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

2.8. Гостиничные услуги оказываются исполнителем на основании договора оказания гостиничных услуг. Содержание договора определяется в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Договор оказания гостиничных услуг считается заключенным с момента:

- подписания исполнителем и потребителем (заказчиком) письменного документа (в том числе электронного);
- подтверждения исполнителем заявки потребителя (заказчика) на бронирование (получение потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования);
- совершения потребителем (заказчиком) действий, направленных на получение гостиничных услуг (в том числе уплата потребителем (заказчиком) каких-либо сумм за услуги исполнителю (посредством оплаты на сайте или оплаты выставленного счета).

2.9. Подтверждение бронирования осуществляется в установленной исполнителем форме, содержащей следующие сведения:

- о наименовании (фирменном наименовании), ИНН, ОГРН исполнителя,
- заказчике (потребителе),
- о категории (виде) гостиницы, заказанного номера и о его цене,
- об условиях бронирования,
- о сроках проживания в гостинице,
- срок оплаты счета;
- а также номер брони.

2.10. Предоплата гостиничных услуг при бронировании номера вносится потребителем или заказчиком в сроки, указанные в выставленном исполнителем счете (и настоящих Правилах) или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте исполнителя в сети Интернет или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг исполнителя, в сети Интернет. Предоплата не может быть менее стоимости одних суток за каждый забронированный номер.

2.11. При размещении потребителя предоплата засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.12. Для изменения информации или объема услуг в подтвержденной заявке необходимо письменное обращение в отель посредством электронной почты ([reserv@69parallel.ru](mailto:reserv@69parallel.ru)) с просьбой о внесении изменений с указанием номера брони и всех необходимых сведений. Изменения считаются подтвержденными, после получения потребителем (заказчиком) письменного подтверждения сотрудника службы бронирования или администратора отеля. Отель может отказать в просьбе о внесении изменений, если они невозможны, направив письменный отказ заказчику.

2.13. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) на индивидуальное размещение без применения к нему каких-либо санкций до 15.00 часов дня, предшествующего дате заезда. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) на групповое размещение без применения к нему каких-либо санкций за 7 суток до установленного времени заезда даты бронирования (если иное не указано в письменном договоре с заказчиком). Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

2.14. Отказ от бронирования (аннуляция) осуществляется в письменном виде путём принятия от потребителя (заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством электронной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от потребителя (заказчика). Перечень сведений для отказа от бронирования установлен в Приложении №2 к настоящим Правилам. Отказ от бронирования через сайт гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте.

2.15. Договором с заказчиком (юридическим лицом) может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого заказчика.

2.16. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя, с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания.

2.17. В случае бронирования 5 номеров и менее несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем позднее 15.00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда. В случае бронирования 6 номеров и более несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный исполнителем позднее 7 суток до установленного времени заезда даты бронирования или сроки, указанные в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте исполнителя или онлайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг исполнителя, в сети Интернет.

2.18. При опоздании более чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется без предварительного уведомления заказчика, а с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки.

### **3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг**

3.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантами, утвержденными и исполнителем гостиничных услуг в рублях РФ.

3.2. При этом, под прейскурантами понимаются внутренние локальные нормативные акты исполнителя гостиничных услуг, в которых устанавливаются категории номеров и их параметры; цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем; суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов; перечень и стоимость дополнительных гостиничных услуг, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера. Прейскуранты размещены в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы).

3.3. Оплата гостиничных услуг осуществляется потребителем (заказчиком) - физическим лицом до начала предоставления последних следующими способами:

- путем 100% оплаты услуг при заезде в гостиницу наличным и безналичным способом (только при одновременном бронировании до 5 номеров), при данном способе оплаты бронирование считается негарантированным, и номер сохраняется за потребителем до 18:00 часов дня заезда, затем бронирование аннулируется автоматически, без предварительного уведомления заказчика.

- путем предоплаты первых суток проживания каждого забронированного номера на основании выставленного счета в течение 5 календарных дней с момента получения выставленного счета, но не позднее 48 часов до установленного времени заезда забронированной даты, оплата остальной части проживания осуществляется при заезде в гостиницу наличным или безналичным способом.

- путем 100% оплаты счета, выставленного исполнителем, в течение 5 календарных дней с момента выставления счета, но не позднее 48 часов до установленного времени заезда забронированной даты.

3.4. Оплата гостиничных услуг осуществляется заказчиком (юридическим лицом или ИП) до начала предоставления последних следующими способами (если иное не оговорено в письменном договоре между исполнителем и заказчиком):

- путем 100% оплаты счета, выставленного исполнителем в течение 5 календарных дней с момента его выставления, но не позднее 48 часов до установленного времени заезда забронированной даты. Подтверждением произведенной оплаты является платежное поручение с отметкой банка, предоставляемое исполнителю заказчиком или зачисление оплаты на расчетный счет исполнителя;

- при одновременном бронировании заказчиком (юридическим лицом) группы от 6 номеров ранее, чем за 30 суток до даты заселения (раннее бронирование), должна быть внесена предоплата в размере стоимости первых суток проживания каждого забронированного номера в течение 5 календарных дней с момента выставления счета. Остальная часть стоимости гостиничных услуг должна быть оплачена на расчетный счет исполнителя не позднее 48 часов до установленного времени заезда забронированной даты.

3.5. В случае отсутствия подтверждения оплаты счета или отсутствия оплаты на расчетном счете исполнителя в указанные сроки, бронирование автоматически аннулируется исполнителем без предварительного уведомления заказчика.

3.6. Оплата проживания производится при заселении в полном объеме (авансовый платеж в размере цены номера\места в номере за весь срок проживания в гостинице).

С согласия потребителя (заказчика) потребитель в момент размещения в гостинице оплачивает депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты потребителем дополнительных платных гостиничных услуг, потребляемых им в гостинице, не входящих в цену номера, и может быть использован при расчете за данные дополнительные услуги. При использовании депозита (полностью или частично) в процессе проживания в гостинице потребитель производит пополнение депозита до неснижаемого остатка. При выезде потребителя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату потребителю. Согласием потребителя (заказчика) на оплату депозита признается подписание потребителем (заказчиком) договора (счета).

Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объеме. При осуществлении расчетов с потребителем (заказчиком) исполнитель выдает потребителю (заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание взимается в соответствии со временем выезда (расчетным часом).

В случае проживания потребителя в гостинице 24 часов и менее (например, при заезде после времени заезда текущего дня, и/или выезда до времени выезда (расчетного часа) текущего дня), плата взимается в размере минимального тарифа - цены номера (места в номере) независимо от времени фактического нахождения потребителя в гостинице.

3.7. К оплате услуг исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также банковские карты следующих платежных систем: Visa Card, Master Card, Мир.

3.8. При осуществлении расчетов с потребителем (физическими лицом) исполнитель выдает потребителю (заказчику) кассовый чек и информационный счет.

3.9. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, осуществляют оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет гостиницы согласно заключенным с гостиницей договорам.

3.10. В гостинице установлена посуточная оплата проживания. Посуточная оплата проживания применяется в случаях, когда в заявке (договоре) об оказании гостиничных услуг единицей измерения периода проживания в гостинице является расчетные сутки. Под расчетными сутками понимается: в первые сутки проживания - период с расчетного времени заезда первого дня проживания до 12.00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12.00 часов дня текущих суток до 12.00 часов дня следующих суток. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание — цена номера за сутки.

Цена номера и перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере), устанавливаются действующим соответствующим прейскурантом исполнителя.

Цены, установленные соответствующим прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени. Цена номера (места в номере) для каждого потребителя (заказчика) устанавливаются в момент подтверждения

бронирования исполнителем согласно действующему на такой момент прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования — в момент оформления заезда потребителя согласно прейскуранту, действующему на момент размещения потребителя. В момент подтверждения бронирования потребитель (заказчик) принимает и соглашается с ценой номера (места в номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в гостинице.

3.11. При оплате проживания применяются следующие правила:

- При раннем заезде (т.е. до начала установленного времени заезда) размещение в гостинице осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению потребителя.
- При заселении потребителя не более чем за 12 часов до установленного времени заезда (ранний заезд с 03:00 до 15:00) и последующим проживанием в гостинице плата за номер взимается в размере 50% от стоимости номера в сутки дополнительно к основному проживанию. Если период от времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается в размере 100% стоимости номера.

3.12. В случае задержки выезда потребителя в день выезда после расчетного часа оплата проживания осуществляется следующим способом:

- до 12 часов – оплата за проживание взимается в размере 50% от суточной цены номера,
- свыше 12 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере 100% стоимости суток проживания.

Во всех перечисленных в данном пункте случаях суточная цена номера определяется исходя из соответствующего прейскуранта исполнителя, действующего на день (дату) предшествующий дню выезда потребителя для всех потребителей (публичные тарифы).

3.13. При позднем заезде (т.е. после наступления расчетного часа, установленного для заезда) оплата осуществляется по полной стоимости суточного проживания.

3.14. Детям в возрасте до 10 полных лет проживание в гостинице предоставляется бесплатно, без предоставления дополнительного места. Завтрак и дополнительное спальное место (ковать-манеж и раскладушка) предоставляются за дополнительную плату, согласно действующему прейскуранту.

3.15. Дополнительные места в гостинице предоставляются только для детей до 16 лет в номерах категорий Джунior сюит и Студия (Коттедж).

3.16. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении.

3.17. При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания, но не менее чем за сутки при посуточной оплате. Если заявка аннулирована (изменена) в соответствии с настоящими Правилами, возврат денежных средств осуществляется только после письменного обращения об отзыве средств, с указанием банковских реквизитов потребителя (заказчика).

3.18. При этом сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю (заказчику) тем же видом оплаты, которым была произведена. Возврат наличными денежными средствами производится в момент выезда из гостиницы, возврат оплаты безналичным способом производится в течение 7 рабочих дней с момента письменного обращения на расчетный счет заказчика.

3.19. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме. При оплате услуг отеля юридическим лицам предоставляется акт выполненных работ. Данный документ направляется на почтовый адрес организации или выдаются потребителю на руки при предъявлении им доверенности (Форма М-2). При оплате наличными или кредитной картой выдается кассовый чек и счет.

#### **4. Порядок оформления проживания (размещения)**

4.1. Для проживания в гостинице потребителю необходимо заключить договор (регистрационная карточка) об оказании гостиничных услуг на стойке приема и размещения у администратора гостиницы.

4.2. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, 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) временного удостоверения личности гражданина РФ (Форма №2П);
- 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 признанного 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.

Иностранные потребители обязаны предъявлять миграционную карту.

При отсутствии вышеуказанных документов исполнитель вправе отказать в заселении.

4.3. При не предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор на оказание гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

4.4. Для получения специального тарифа на проживание в номере категории «Джуниор сюит Семейный» потребителю с ограниченными физическими возможностями необходимо предъявить документы, подтверждающие состояние здоровья.

4.5. Общее количество потребителей, проживающих в номере, не должно превышать максимальное количество человек для каждой категории номера (Single – 1, Double – 2, Twin – 2, Джуниор сюит – 3, Джуниор сюит «Семейный» – 4, Студия - 3). При этом осуществляется регистрация каждого потребителя.

4.6. При заключении договора об оказании гостиничных услуг потребителю выдается карта гостя, ключ и /или электронный ключ от номера.

4.7. 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. N 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».

4.8. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия одного из законных представителей несовершеннолетнего (составленного в свободной форме), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.9. 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 письменного согласия законных представителей (одного из них), составленного в свободной форме.

4.10. 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

## 5. Порядок предоставления гостиничных услуг

5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление потребителю не производится.

5.3. Вход в номерной фонд гостиницы осуществляется по карте гостя, выдаваемой исполнителем, в которой указываются сроки проживания потребителя, и ключу от номера.

5.4. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в гостинице не допускается. После заселения в номер, в течение одного часа потребитель вправе заявить администрации службы приёма и размещения об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения и комплектации номера отеля. При отсутствии заявления и обнаружения администрацией при выезде потребителя порчи, утраты или повреждения имущества отеля, потребитель возмещает материальный ущерб отелю в соответствии с законодательством РФ. При этом составляется акт о порче имущества гостиницы (Приложение № 7 к настоящим Правилам).

5.5. Потребитель имеет право воспользоваться дополнительными гостиничными услугами, оказываемыми исполнителем. Перечень дополнительных гостиничных услуг указан в соответствующем прейскуранте,

размещённом на русском языке в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в службе приема и размещения гостиницы). Дополнительные гостиничные услуги предоставляются исполнителем только с согласия потребителя.

Расчеты за предоставленные исполнителем дополнительные гостиничные услуги осуществляются потребителем как наличными денежными средствами, так и в безналичном порядке, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты дополнительных гостиничных услуг, размещена на русском языке в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения гостиницы).

5.6. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуги общественного питания.

5.7. Исполнитель по просьбе потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг (сопутствующие услуги):

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка,
- проживание собаки-поводыря в номере для людей с ограниченными физическими возможностями.

5.8. Потребитель при подписании регистрационной карты соглашается с использованием в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения и аудиозаписи (только на стойке администратора) и обработкой его персональных данных (Приложение № 9 «Положение об обработке и защите персональных данных клиентов ООО «Гостиница «69 параллель»). Гостиница гарантирует, что персональные данные, полученные от потребителя, обрабатываются в соответствии и в целях соблюдения Федерального Закона № 152-ФЗ «О персональных данных», постановления Правительства РФ N 687, 781 и др., закона о миграционном учете, обеспечения сохранности имущества гостиницы и получения гостиничной услуги; с использованием всех необходимых организационно-технических мер по обеспечению безопасности персональных данных в пределах компетенции гостиницы, во избежание любых изменений, утраты, незаконного использования и несанкционированного доступа.

5.9. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется потребителю со дня, следующего за датой заезда. Потребитель по желанию может заказать завтрак в день заезда за дополнительную плату.

5.10. Продление проживания после расчетного часа выезда производится при наличии свободных номеров.

5.11. При необходимости продления срока проживания потребитель (заказчик) обязан заявить об этом исполнителю не позднее расчетного времени выезда дня, в котором потребитель должен выехать из гостиницы, и исполнитель, при наличии свободных номеров, продлевает срок проживания.

5.12. Оплата продления срока проживания производится потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты цены номера, и должна быть произведена потребителем не позднее расчетного часа выезда того дня, в котором потребитель продлил проживание.

5.13. При выезде из гостиницы потребитель обязан сдать номер, карту гостя и ключ работнику гостиницы и произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги.

5.14. При наличии свободных номеров в гостинице, первоочередное право на размещение имеют следующие категории граждан:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза;
- полные кавалеры ордена славы;
- участники Великой Отечественной войны;
- инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их;
- ликвидаторы аварии на ЧАЭС;
- потребители с детьми в возрасте до 6 полных лет;
- беременные женщины;
- пенсионеры.

5.15. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов. В случае отказа клиента от исполнения договора позднее 6 часов после заселения в номер сумма фактически понесенных расходов гостиницей за номер равна стоимости за номер в сутки. Книга отзывов и предложений находится в помещении службы приема и размещения гостиницы.

5.16. В случае отказа потребителя от размещения в день поселения возврат полной суммы производится, если потребитель подошел к стойке службы приема и размещения в течение первого часа после поселения и не воспользовался номером.

5.17. В случае истечения срока проживания потребителя в гостинице при отсутствии потребителя в номере свыше 3 часов после его расчетного часа (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего потребителя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов,

ценных документов, комиссия помещает в сейф администратора в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в Комнату забытых и найденных вещей.

5.18. В случае нарушения Заказчиком требований Федерального Закона N 15-ФЗ от 23.02.2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Заказчик обязан возместить фактически понесенные гостиницей расходы по уборке задымленного помещения в полном объеме, согласно Прейскуранту Исполнителя.

5.19. Суммы для расчета фактически понесенных исполнителем расходов определяются соответствующим Прейскурантом Исполнителя.

5.20. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного потребителю номера на номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным.

Аварийным признается номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера, а также иных помещений гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае исполнитель обязан немедленно известить потребителя о необходимости освобождения номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного номера или любого другого на усмотрение исполнителя, но без снижения категории проживания для потребителя. Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные исполнителем сроки.

Все расходы, обусловленные заменой аварийного номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии потребителя на замену номера ему подобным, с потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

5.21. Переселение Потребителя из номера в другой номер по его просьбе, производится при наличии свободных номеров и заявки от Заказчика на переселение. Потребитель (Заказчик) получает полный возврат стоимости оплаченных услуг тем же видом оплаты, которым она была произведена (за исключением суммы фактически оказанных услуг) и оплачивает проживание в другом номере (соответственно его категории) в момент переселения.

5.22. Гостиничные номера не предназначены для приема пищи. Для разогрева и приема пищи гостям предлагается Комната бытового самообслуживания.

5.23. При уборке номеров мусором считается все, что находится в урне (корзине для бумаг) и непосредственно рядом с ней на полу, и подлежит утилизации.

5.24. В гостинице в номерах категории Студия (Коттедж) разрешено проживание с кошками и собаками (не более двух питомцев в номере) по предварительному запросу. При заезде потребитель обязан ознакомиться с «Правилами проживания в гостинице с домашними животными» (Приложение №10 к настоящим Правилам) и поставить подпись, подтверждающую согласие с данными правилами. Собаки-поводыри (при предъявлении документа подтверждающего состояние здоровья потребителя и документа подтверждающего специальное обучение собаки) размещаются бесплатно в любой категории номеров.

5.25. Проживающие в номере или коттедже потребители, могут принимать у себя в комнате не более четырех посетителей. Проживающий потребитель должен встретить посетителя (посетителей) в холле гостиницы. Посетитель может находиться в жилой зоне или в гостевом номере потребителя (с согласия последнего) в период:

а) с 23:00 до 7:00 часов по местному времени только после регистрации в гостинице на основании документа удостоверяющего личность посетителя в соответствии с настоящими Правилами.

б) с 7:00 до 23:00 часов по местному времени только после предъявления документа удостоверяющего личность посетителя сотруднику службы безопасности гостиницы (или администратору), о чем производится запись в журнале учета посетителей (Фамилия, имя, отчество, серия и номер документа, дата и время). Сотрудники службы безопасности гостиницы вправе запросить у посетителя предъявить документ, удостоверяющий личность посетителя, в соответствии с п. 4.2. настоящих Правил. В случае отсутствия у посетителя документа, удостоверяющего личность в соответствии с п. 4.2. настоящих Правил или отказа предъявить его сотруднику службы безопасности для регистрации в журнале учета посетителей, посетителю может быть отказано в посещении жилой зоны гостиницы в целях предотвращения возможной угрозы безопасности жизни, здоровью, имуществу потребителя (потребителей) и сотрудников гостиницы.

5.27. Допуск курьеров, сотрудников служб доставки и т.д. в жилую зону запрещен.

## **6. Права, обязанности и ответственность исполнителя**

### **6.1. Исполнитель обязуется:**

6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять потребителю оплаченные гостиничные услуги.

6.1.2. Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.

6.1.3. Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы. Гостиница несет ответственность за надлежащее конфиденциальное обращение с данными гостя, переданными при регистрации проживания в гостинице и при бронировании через Интернет.

6.1.4. Не проводить после 22.00 шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

6.1.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых гостиницей.

6.1.6. Обеспечивать наличие информации о гостинице, правил противопожарной безопасности:

а) в каждом номере в виде qr-кода для сканирования мобильным устройством,

б) в бумажном виде за подписью руководителя гостиницы на стойке приема и размещения.

6.1.7. Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устраниении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры гостиницы.

6.1.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств за текущие и следующие сутки.

6.1.9. Предоставлять по первому требованию потребителя «Книгу отзывов и предложений».

6.1.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия потребителя.

6.1.11. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня, смену полотенец – через день. По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

6.1.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы потребителей, принимать меры по их жалобам.

6.2. В случаях нарушения настоящих Правил гостем, представляющим угрозу безопасности и здоровью граждан, имуществу гостиницы и третьих лиц, исполнителем обязательно составляется акт по инциденту и вызываются (при необходимости) сотрудники полиции.

6.3. Исполнитель не несет ответственность перед потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля исполнителя.

6.4. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы и у третьих лиц.

6.5. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

6.6. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

6.7. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей потребителя при условии, если они были приняты на хранение либо были помещены потребителем в предоставленный ему индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы.

6.8. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации исполнителя.

6.9. Исполнитель освобождается от ответственности за утрату вещей в следующих случаях:

• потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, не заявил незамедлительно об этом администрации гостиницы;

• утраченная вещь была оставлена в неотведенных для этого местах - у входа в гостиницу, на стойке службы приема и размещения (если вещь при этом не была передана непосредственно в руки работника гостиницы) и пр.;

• утраченная вещь относится к ценным вещам (деньги, драгоценности и пр.) и не была передана исполнителю на хранение или помещена в специальный индивидуальный сейф;

• утраченная вещь находилась в индивидуальном сейфе, но, по условиям хранения, доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен, либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

6.10. Сроком хранения вещей потребителя в гостинице является срок проживания данного потребителя в гостинице.

6.11. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются исполнителем в комнату забытых и найденных вещей гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим актом о помещении забытых вещей потребителя на хранение по форме, установленной в Приложении № 3 к настоящим Правилам.

6.12. Исполнитель ставит в известность потребителя о забытых им вещах по предоставленным потребителем исполнителю контактным данным.

6.13. Исполнитель может при наличии отдельного письменного распоряжения потребителя и при условии предварительной оплаты потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному потребителем.

6.14. Забытые вещи хранятся исполнителем в течение 6 (шести) месяцев. Продукты питания и напитки утилизируются в течение рабочей смены, в том числе алкогольные со вскрытой упаковкой.

6.15. По истечении установленного срока хранения забытые потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами исполнителя.

6.16. Исполнитель в соответствие с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, не отвечающих требованиям и(или) условиями договора оказания гостиничных услуг в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

6.17. В случае нарушения потребителем законодательства РФ (курение, конфликты между проживающими, нарушение тишины и порядка и т.п.), гостиница обращается в правоохранительные органы для составление протокола о правонарушении.

6.18. Для обеспечения безопасности потребителей и сотрудником отеля на территории гостиницы устанавливается контрольно-пропускной режим в соответствие с Постановлением Правительства Российской Федерации от «14» апреля 2017г. №447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов».

6.19. Гостиница не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых потребители гостиницы оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления. При этом администрация гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водой потребителей гостиницы по мере возможности.

6.20. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с потребителем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения потребителем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

## **7. Права, обязанности и ответственность потребителя**

### **7.1. Потребитель обязан:**

7.1.1. Соблюдать порядок проживания в гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться на стойке администратора гостиницы и на официальном сайте Исполнителя по ссылке <https://69parallel.ru/company/docs/>.

7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

7.1.3. Уважать права других потребителей и посетителей гостиницы.

7.1.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.1.5. Немедленно оповестить дежурного администратора в случае утраты карты гостя или ключа от номера.

7.1.6. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы лично или за приглашенное лицо. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному генеральным директором прейскуранту. Потребитель вправе сразу оплатить ущерб или заключить соглашение (Приложение № 8 к настоящим Правилам) с гостиницей на оплату ущерба (после направления ему подтверждающих документов фактической суммы причиненного ущерба).

7.1.7. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна.

7.1.8. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.

7.1.9. Допускать сотрудников гостиницы в номер для проведения текущей уборки номера. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками гостиницы их служебных обязанностей.

7.1.10. Соблюдать очередность при оформлении размещения.

7.1.11. Бережно относиться к имуществу гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования гостиницы.

7.1.12. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников гостиницы.

7.1.13. Оплачивать услуги гостиницы;

7.1.14. Родители или иные сопровождающие лица обязаны нести ответственность за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил.

### **7.2. Потребителю запрещается:**

7.2.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных исполнителем.

7.2.2. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам карту гостя.

7.2.3. Курить в номерах и иных помещениях гостиницы, а также на прилегающей территории.

7.2.4. Предоставлять в номере услуги населению. Номер предназначен только для проживания.

7.2.5. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы, газовые баллоны.

- 7.2.6. Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.) в номерах и иных помещениях гостиницы, а также на прилегающей территории.
- 7.2.7. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны, за исключением собак-поводырей.
- 7.2.8. Выносить из помещений объектов общественного питания посуду, столовые предметы, продукты питания и напитки, если это прямо не было разрешено администрацией гостиницы.
- 7.2.9. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон и балконов.
- 7.2.10. Чистить лыжи и спортивный инвентарь в номерах и в не отведенных для данных целей местах.
- 7.2.11. Изменять интерьер гостиницы, переставлять и выносить предметы мебели, интерьера, постельные принадлежности и иное имущество гостиницы из номера.
- 7.2.12. Находиться в служебных помещениях гостиницы без разрешения работников гостиницы.
- 7.2.13. Играть в азартные игры в местах общего пользования гостиницы.
- 7.2.14. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имущество, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.
- 7.2.15. Засорять места общего пользования.
- 7.2.16. Использовать открытый огонь (свечи, бенгальские огни, фейерверки, петарды, газовые горелки).
- 7.2.17. Перекрывать дренажное отверстие в полу душа во время работы душевого смесителя и отверстие раковины при бесконтрольном потоке воды. Оставлять включенные смесители без присмотра.
- 7.2.18. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования гостиницы.
- 7.2.19. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 22.00 до 08.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других потребителей (Закон МО от 03.07.2015 г. №1888-01-ЗМО «Об обеспечении тишины и покоя граждан на территории Мурманской области»).
- 7.2.20. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.
- 7.2.21. Выходить без обуви на балконы.
- 7.2.22. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.
- 7.2.23. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования гостиницы (лобби, холлы этажей), за исключением предприятий питания.
- 7.2.24. Запрещается доступ и пребывание в гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, в грязной рабочей одежде и обуви, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителям с животными без предварительного согласования с администрацией отеля.
- 7.2.25. Нарушать правила пользования мангалом в гриль-домике, расположенному на территории гостиницы (Приложение №11 к настоящим Правилам).
- 7.3. Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

#### **7.4. Потребитель вправе:**

- 7.4.1. Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.
- 7.4.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.
- 7.4.3. Обращаться к сотрудникам службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

### **ПРИЛОЖЕНИЯ:**

1. Перечень сведений для осуществления бронирования (Заявка в службу бронирования);
2. Перечень сведений для отказа от бронирования;
3. Правила хранения забытых и найденных вещей. Форма акта о помещении забытых вещей потребителя на хранение.
4. Порядок хранения багажа в гостинице и предоставления сейфовых услуг. Регистрационный бланк сейфовой услуги.
5. Правила противопожарной безопасности;
6. Перечень иных платных услуг, оказываемых в Гостинице третьими лицами.
7. Акт о порче имущества гостиницы.
8. Соглашение о возмещении причиненного вреда.
9. Положение об обработке и защите персональных данных клиентов ООО «Гостиница «69 параллель».
10. Правила проживания в гостинице с домашними животными.
11. Правила пользования мангалом в гриль-домике.

## Заявка в службу бронирования

### ООО «Гостиница «69 параллель» (Категория - Две звезды)

г. Мурманск, проезд Лыжный, 14, тел. +7 (8152) 253700, e-mail: [reserv@69parallel.ru](mailto:reserv@69parallel.ru)

ФИО заказчика \_\_\_\_\_

Контактный телефон заказчика +\_\_\_\_\_

Электронная почта для подтверждения брони \_\_\_\_\_

Гражданство заказчика (страна) \_\_\_\_\_

Название компании (для юр. лиц) \_\_\_\_\_

Реквизиты компании \_\_\_\_\_

Дата и время заезда \_\_\_\_\_ (время фактического заезда)

Дата и время выезда \_\_\_\_\_ (время фактического выезда)

Категория номера\* и количество номеров данной категории \_\_\_\_\_

\*Категории: номер 1 категории Single (кровать 80\*200 см), номер 1 категории Double (кровать 160\*200 см), номер 1 категории Twin (2 кровати 80\*200 см), Джуниор сюит (кровать 160\*200 см), Джуниор сюит Семейный (кровать 160\*200 см, кровать 120\*200 см), Джуниор сюит Twin (2 кровати 90\*200 см), Студия (Коттедж) - кровать 160\*200 см.

Дополнительное место (кровать – только для детей до 16 лет в номерах высокой категории/ детская кровать-манеж – для всех номеров) \_\_\_\_\_

Завтрак включить в стоимость (да/нет) \_\_\_\_\_

Сведения о необходимости оказания дополнительных услуг \_\_\_\_\_

Способ оплаты: \_\_\_\_\_ (выбрать из 3х вариантов)

1. При заезде\*\* - только для физических лиц при одновременном бронировании до 5 номеров.

\*\* При оплате проживания при заезде (негарантированное бронирование) – номер ожидает Вас до 18:00 даты заезда (после 18:00 бронирование аннулируется без предварительного уведомления).

2. По счету\*\*\* на предоплату первых суток проживания - для физических лиц, в течение 5 календарных дней с момента получения счета (остальная часть оплаты - при заезде).

3. По счету\*\*\* на оплату услуг в размере 100% – для всех заказчиков, в течение 5 календарных дней с момента получения счета.

\*\*\*При предоплате проживания (по счету) гостиница резервирует за Вами номер на срок до 12:00 дня, следующего за днем заезда. В случае незаезда в срок до 12:00 бронь аннулируется. За простой номера гостиница вправе удержать стоимость суток проживания в забронированном номере.

#### Гости:

взрослый 1 (ФИО, гражданство) \_\_\_\_\_

взрослый 2 (ФИО, гражданство) \_\_\_\_\_

Приложение № 2  
к Правилам проживания в гостинице  
и пользования гостиничными услугами,  
утвержденным Приказом генерального  
директора ООО «Гостиница «69 параллель»  
№ 01-П от 01.01.2023 г.

**Перечень сведений для отказа от бронирования**

1. Наименование Исполнителя
2. Сведения о Заказчике:
  - для физических лиц - ФИО, адрес места регистрации, паспортные данные, гражданство, номер телефона, электронная почта для связи;
  - для юридических лиц – реквизиты организации, ФИО, телефон и электронная почта для связи контактного лица.
3. Номер бронирования;
4. Период проживания в гостинице;
5. ФИО потребителей, для которых осуществлялось бронирование номеров;
6. Сведения о предоплате.

## **Правила хранения забытых и найденных вещей в гостинице.**

### Регистрация забытых вещей гостей.

1. Забытая вещь – личная вещь, оставленная гостем в номере после выезда из гостиницы, находящаяся не в мусорном ведре и не возле него.
2. Персоналу категорически запрещено присваивать забытые вещи.
3. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми, регистрируются в Журнале забытых вещей данного этажа гостиницы и помещаются старшой горничной в Комнату забытых вещей. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией исполнителя в присутствии представителей гостиницы в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом о помещении забытых вещей гостя на хранение по форме, установленной в Приложении № к настоящим Правилам.
4. Подарком считается вещь, оставленная в номере с сопроводительной запиской. Но и она оформляется в Журнале забытых вещей с пометкой «подарок». Если сразу после выезда гостя из номера горничная обнаружила что-то забытое, она должна немедленно связаться с дежурным администратором, чтобы успеть вернуть вещи владельцам.
5. О забытых вещах, которые выглядят подозрительно, нашедшие их горничные должны немедленно проинформировать старшую горничную, старшего администратора и не допускать контакта других сотрудников гостиницы и проживающих с найденными предметами.
6. Забытая в гостинице вещь передается в помещение «Забытые вещи» и упаковывается в пакет с сопроводительной запиской, в которой указываются те же данные, что и в журнале регистрации: порядковый номер записи, дата и время обнаружения, место, где вещь была оставлена, фамилия горничной, нашедшей вещь.
7. Если известно имя человека, потерявшего вещь, необходимо внести его в журнал и связаться с ним, по оставленным контактным данным. Регистрировать и хранить необходимо не только ценные вещи - изделия из драгоценных металлов и камней, кино- и фотокамеры, но и «мелочи», которые, впрочем, могут быть совсем не мелочами для своих владельцев, например, детские игрушки, рисунки.
8. Все находки хранятся в течение шести месяцев в камере хранения.
9. Кредитные карты, паспорта и другие документы, удостоверяющие личность, после регистрации в журнале «Забытые вещи» передаются в службу приема и размещения для поиска владельцев, о чем делается пометка в журнале, а дежурный администратор расписывается в получении данной вещи.
10. Продукты питания и напитки утилизируются, в том числе алкогольные со вскрытой упаковкой.
11. Не вскрытые вина, коньяки, и т.п., приравниваются к забытым ценным вещам, подлежат регистрации и длительному хранению.
12. Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, носки, нижнее белье и т.п.) регистрируются в журнале и хранятся, в течение недели в том случае, если обнаружены в «чистом виде». По истечению срока хранения вещь подлежит уничтожению, а в журнале «Забытые вещи» делается соответствующая пометка. Если предметы индивидуального пользования обнаружены не в «чистом виде», они подлежат утилизации в конце рабочей смены.

## Возврат забытых вещей.

13. Гостиница может при наличии отдельного письменного распоряжения потребителя и при условии предварительной оплаты гостем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному гостем. В этом случае в Журнале забытых вещей делается пометка «Отправлено почтой (или транспортной компанией)» с указанием даты отправления и исполнителя. Все платежные квитанции (копии) сохраняются в течение одного года со дня отправления, затем уничтожаются по акту.
14. Если уехавший гость так или иначе сообщил о пропаже, у него обычно уточняют, когда и в каком месте была забыта вещь и просят ее описать. Если вещь находится на хранении, ее возвращают. Если в Журнале забытых вещей не обнаружена запись о требуемой гостем вещи, проводится опрос сотрудников, принимаются меры для поиска пропажи, а гости просят связаться с гостиницей позднее. Сведения о ненайденных вещах записываются в специальном разделе Журнала «Востребованные, но не найденные вещи».
15. Если вещь возвращается гостю лично, необходимо взять расписку о получении. Расписка хранится 1 год, а затем уничтожается по акту. В журнале «Забытые вещи» делается соответствующая пометка. Если вещь возвращается через доверенное лицо, необходима доверенность, которую владелец может выслать по факсу. В данном случае при возврате расписку оформляет доверенное лицо.
16. Если возврат осуществляется по почте или курьерской доставкой, Возврат по почте осуществляется наложенным платежом за счет хозяина вещи, в отдельных случаях пересылку может оплачивать гостиница.

## **Если находка осталась невостребованной.**

17. По истечении установленного срока хранения забытые гостем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации, о чем делается запись в Журнале забытых вещей и составляется акт.

Приложение №1  
к Правилам хранения забытых и  
найденных вещей в гостинице

**АКТ №\_\_\_\_\_**  
**о помещении забытых вещей потребителя на хранение**

г. Мурманск

«\_\_\_\_» 20\_\_ г.

Настоящий акт составлен в гостинице \_\_\_\_\_  
работниками ООО \_\_\_\_\_

о нижеследующем:

1. «\_\_\_\_» 20\_\_ года в номере №\_\_\_\_\_, подлежащем освобождению, и оплата за который закончилась (при этом потребитель не известил администрацию гостиницы о продлении своего проживания), были обнаружены следующие вещи, предположительно принадлежащие потребителю:

2. Указанные в п.1 настоящего акта вещи признаны забытыми потребителем и помещены на временное хранение в комнату забытых вещей гостиницы, расположенную по адресу:

Подписи лиц, составивших акт:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /  
\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

**АКТ №\_\_\_\_\_**  
**на возврат забытых вещей потребителя**

г. Мурманск

«\_\_\_\_» 20\_\_ г.

Настоящий акт составлен работником ООО \_\_\_\_\_  
Я (должность, ФИО работника) \_\_\_\_\_  
выдал господину (же) \_\_\_\_\_  
(ФИО гостя или доверенного лица), на основании предоставления паспорта/паспорта и доверенности  
(нужное подчеркнуть) забытые проживавшим (ей) в номере №\_\_\_\_\_ с \_\_\_\_\_ до  
20\_\_ г. в гостинице вещи (наименование вещей) \_\_\_\_\_

Вещи получил, претензий не имею.

ФИО потребителя \_\_\_\_\_  
Паспортные данные потребителя \_\_\_\_\_  
Подпись потребителя \_\_\_\_\_

## Порядок хранения багажа в гостинице и предоставления сейфовых услуг.

### 1. Порядок хранения багажа в гостинице.

К услугам багажной комнаты гости могут прибегнуть в следующих основных случаях:

- багаж слишком громоздкий, занимает много места в номере и мешает гостю;
- клиент временно покидает гостиницу, уезжает на несколько дней в другой город, а затем возвращается и получает багаж;
- постоянные гости могут оставить часть своего багажа до следующего приезда, к примеру, члены экипажей авиакомпаний.

Персонал гостиницы, ответственный за багаж гостей, должен соблюдать порядок в камерах хранения, чтобы можно было оперативно находить багаж и всегда иметь достаточное место для размещения большого количества багажа.

Двери всех багажных комнат должны быть постоянно закрыты и открываться только персональными ключами горничных, подносчиков багажа; доступ в них должен быть ограничен сотрудникам других отделов в целях сохранности личных вещей гостей.

Все чемоданы хранятся со специальными багажными бирками или номерками-жетонами (*Baggage tag = Luggage label*).

При приеме багажа ответственный за данный участок работы сотрудник фиксирует основные данные в Журнале приема багажа:

- номер жетона, выданного гостю,
- фамилию, имя гостя;
- номер комнаты;
- количество мест багажа;
- статус гостя (выехал, въехал, *check-in, check-out*);
- срок хранения багажа;
- инициалы сотрудника, принял багаж.

Затем он выдает жетон гостю, другой жетон с тем же номером крепится на чемодан. В багажной комнате запрещается хранить багаж без жетонов.

Кроме того:

- Ни в коем случае нельзя оставлять багаж с прикрепленными багажными бирками (жетонами) в вестибюле отеля либо на тележках;
- Необходимо доставлять багаж в камеру хранения сразу же после того, как заполнена багажная бирка (жетон);
- Багаж следует располагать в хронологическом порядке;
- необходимо, чтобы весь багаж был виден и доступен. Следует выделить специальное пространство для багажа, оставленного на долгое хранение;
- Багаж должен храниться так, чтобы не допустить его повреждения. Багаж необходимо располагать в зависимости от его тяжести: тяжелый – на нижних полках, чем легче багаж – тем

- выше. Все пакеты должны быть развешаны на специальной перекладине, за исключением случаев, когда гость просит завернуть пакет в бумагу и т.д.;
- когда гость приходит за багажом, он обязан предъявить свой багажный жетон. Сотрудник камеры хранения сверяет номер на бирке гостя с номером на бирке багажа, прежде чем отдавать багаж гостю;
  - Если гость потерял свой багажный жетон, он должен дать детальное описание содержимого багажа, а также предоставить удостоверение личности: паспорт либо водительские права. Сотрудник камеры хранения должен сделать копию этого удостоверения, а также взять контактный телефон, прежде чем отдавать чемодан. Данная копия документа должна храниться в течение 90 дней. Сотрудник камеры хранения должен поставить в известность о случившейся потере руководителя службы приема и размещения;
  - Если гость заявляет о пропаже своего багажа, сотрудник камеры хранения также обязан срочно поставить в известность своего непосредственного руководителя.

Сотрудникам камеры хранения запрещено принимать:

- продукты (в случае отсутствия холодильника в камере хранения);
- токсичные или легковоспламеняющиеся вещества и жидкости;
- предметы заведомо известной высокой стоимости;
- хрупкие вещи;
- крупногабаритные предметы (например, мебель).

Возможно хранение багажа (сумок, портфелей, чемоданов) не более одного места на человека. Выдача багажа осуществляется по предъявлению багажного жетона.

## **2. Порядок предоставления сейфовых ячеек в пользование клиентам.**

Депозитные ячейки (сейфы) — один из способов хранения мелких ценных вещей. Депозитные ячейки находятся в специальном помещении — сейфовой комнате зоны службы приема и размещения гостиницы. При использовании депозитной ячейки необходимо соблюдать ряд формальностей и вести Папку регистрации сейфовых операций.

Обслуживание клиентов сейфовой комнаты вменено в обязанность старшего администратора (начальника смены) службы приема и размещения. Он ответственен за все ключи депозитных ячеек, каждый ключ хранится в служебном сейфе в опечатанном пенале. При этом саму коробку с ключами от свободных депозитных ячеек также опечатывают.

При обращении клиента в службу приема и размещения с просьбой об аренде депозитной ячейки старший администратор должен удостовериться в том, что обратившийся человек проживает в отеле. Очень важно подробно разъяснить гостю правила пользования депозитной ячейкой. Гость использует собственный код, который может менять в любое время.

При первичном посещении хранилища гостем старший администратор, войдя в помещение сейфовой комнаты, должен проделать следующее:

- завести новый регистрационный бланк для пользования депозитной ячейкой, указав в нем номер предоставленной гостю депозитной ячейки, фамилию и имя гостя, номер комнаты. Дать бланк на подпись гостю;
- вложить оформленный бланк в Папку регистрации сейфовых операций, поместить ее в служебную ячейку и закрыть ячейку на ключ;
- отвернуться, чтобы позволить гостю ввести код самостоятельно и закрыть арендованную ячейку.

Каждое посещение сейфовой комнаты клиентом необходимо фиксировать в регистрационном бланке (дата, время). Во избежание недоразумений каждый раз следует добиваться от гостя его подписи для подтверждения того, что при открытии депозитной ячейки все ценности находятся в сохранности.

При завершающем посещении клиентом сейфовой комнаты администратор должен убедиться в том, что все ценности извлечены гостем из депозитной ячейки и находятся в полной сохранности. Для подтверждения того, что гость не имеет никаких претензий, требуется его подпись в регистрационном бланке.

В случае, когда гость забыл код от сейфа, администратор в присутствии гостя открывает служебную ячейку и извлекает из нее опечатанную коробку с ключами от депозитных ячеек. Открывает сейф гостя и кладет ключ на прежнее место, т. е. в коробку с ключами от свободных ячеек, опечатывает коробку с ключами и опять помещает ее в служебную депозитную ячейку вместе с папкой, содержащей регистрационные бланки, закрывает дверцу.

В целях безопасности сейфовая комната контролируется видеокамерой.

Для закрытия сейфа гостю нужно сначала нажать красную кнопку сброса с внутренней стороны дверцы сейфа, затем набрать свой собственный код (от 3 до 8 знаков), нажать «#», закрыть дверцу и повернуть рукоятку ригельной системы в вертикальное положение.

Если кто-либо попытался подобрать код и ввел его несколько раз неправильно, то сейф блокируется на 5 минут. В этом случае сейф можно открыть также только с помощью сервисного устройства.

Для открытия сейфа гость вводит свой числовой код, нажимает кнопку «#» и поворачивает рукоятку ригельной системы в горизонтальное положение.

**Пользование сейфами — бесплатная услуга, включенная в стоимость номера.**

**Регистрационный бланк пользования сейфовой ячейкой №\_\_\_\_\_**

№ п/п закрытия/открытия	Дата	Время	№ комнаты	ФИО гостя	Подпись гостя

**Администратор \_\_\_\_\_**

Приложение № 5  
к Правилам проживания в гостинице  
и пользования гостиничными услугами,  
утвержденным Приказом генерального  
директора ООО «Гостиница «69 параллель»  
№ 01-П от 01.01.2023 г.

## **Правила противопожарной безопасности в гостинице «69 параллель».**

В номерах и помещениях Гостиницы ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Курить на всей территории гостиницы (На основании Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ (ред. от 26.04.2016) "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака")
- Пользоваться источниками открытого огня (свечи, бенгальские огни, газовые горелки и т.п.);
- Использовать пиротехнику на всей территории гостиницы;
- Хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости, взрывчатые вещества, баллоны с газами, товары в аэрозольной упаковке и другие взрывоопасные вещества и материалы, а также нагревательные и бытовые электроприборы;
- Загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, а также забивать эвакуационные выходы;
- Проводить уборку помещения с применением бензина, керосина и других легковоспламеняющихся и горючих жидкостей;
- Пользоваться личными электронагревательными приборами (в том числе кипятильниками, электрочайниками, электроутюгами, электроплитками).
- Оставлять без присмотра включенные в сеть электроприборы (электропечь сауны, электрокамин, телевизор, радиоприемник, компьютер, принтеры и Т.П.)
- Использовать электроприборы с нарушенным техническим состоянием;
- Оберывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а также эксплуатировать их со снятыми колпаками (рассеивателями);
- Самостоятельно прокладывать транзитные электропроводки и кабельные линии в номерах, а также через пожароопасные и взрывоопасные зоны;
- Использовать светильники местного освещения (настольные лампы, торшеры, бра и т.п.) лампы накаливания мощностью более 60 ватт, а также светильники с источником света, номинальная мощность выше допустимых значений, установленных в паспорте или в техническом описании;
- Хранить горючие материалы на расстоянии менее 0,5 метра от светильников, электропроводов и других электроустановок;
- Использовать вентиляционные каналы в качестве дымоходов, закрывать вытяжные каналы, отверстия и решетки;
- Выжигать скопившиеся в воздуховодах жировые отложения, пыль, горючие вещества и конденсат
- Отключать или снимать огнезадерживающие устройства;
- Хранить горючие материалы ближе 0.5 метра от воздуховодов;
- Хранить в вентиляционных камерах различное оборудование и материалы.

**Все номера гостиницы и общественные помещения являются зонами свободными от курения и оснащены датчиками пожарной сигнализации. Каждый номер оснащен индивидуальным планом эвакуации.**

**В случае пожара в Вашем номере:**

- Немедленно сообщите о случившемся возгорании в пожарную охрану по телефону 01 или 112 с мобильного телефона.
- Обязательно сообщите о пожаре дежурному администратору или горничной.
- Примите меры по тушению огня имеющимися средствами, расположенными в коридорах этажей и лифтовых холлах.
- Если ликвидировать очаг возгорания своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок.
- Закройте окна.
- Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

**В случае пожара вне Вашего номера:**

- Увидев огонь или дым, немедленно сообщите о случившемся пожаре в пожарную охрану по телефону 01 или 112 с мобильного телефона.
- Закройте окна и дверь, возьмите документы и идите по свободным от дыма коридорам и лестницам к выходу из здания, при задымлении направляйтесь к выходу, пригнувшись как можно ниже к полу.
- Запрещается пользоваться лифтом при эвакуации.
- Если коридоры сильно задымлены, оставайтесь в Вашем номере, немедленно закрыв дверь и открыв окна.
- По возможности сообщите дежурному администратору о Вашем местонахождении (телефон 25-37-00).
- Во избежание отравления дымом закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями.
- В случае проникновения дыма в Ваш номер защитите Ваши нос и рот полотенцем, низко наклонитесь или ложитесь на пол.
- Проверьте, не нагревается ли дверь, в случае необходимости постоянно смачивайте её мокрым полотенцем.
- С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи.
- В случае организованной эвакуации проживающих из гостиницы, действуйте по указанию представителей администрации и пожарной охраны.

**Самое важное: сохраняйте спокойствие и не поддавайтесь панике!**

Приложение № 6  
к Правилам проживания в гостинице  
и пользования гостиничными услугами,  
утвержденным Приказом генерального  
директора ООО «Гостиница «69 параллель»  
№ 01-П от 01.01.2023 г.

**Перечень иных платных услуг, оказываемых в Гостинице третьими лицами**

1. Услуги питания предоставляет ООО «Кинза» на 3 этаже гостиницы.
2. Услуги сауны предоставляет ООО «Диамант-Норд» на 2 этаже гостиницы.

**Приложение № 7**  
к Правилам проживания в гостинице  
и пользования гостиничными услугами,  
утвержденным Приказом генерального  
директора ООО «Гостиница «69 параллель»  
**№ 01-П от 01.01.2023 г.**

AKT №\_\_\_\_\_

## О ПОРЧЕ ИМУЩЕСТВА ГОСТИНИЦЫ

ОТ «\_\_\_\_\_» \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

В помещении \_\_\_\_\_ в \_\_\_\_ ч. \_\_\_\_ мин.

комиссией от гостиницы обнаружено следующее: гр.

Всего на сумму: \_\_\_\_\_

Подписи работников гостиницы: 1)

Подпись лица, причинившего ущерб

### Справки

Получено по дрэйскранту (сумма продисью)

Принял: должность

#### Испорченные вещи

получены (ФИО) подпись гостя



## Общество с ограниченной ответственностью

### «Гостиница «69 параллель»

ИНН 5190920997 / КПП 519001001, ОКАТО 47401369000, ОКПО 02588948,

ОГРН 1025100841754, ОКВЭД 70.3

## Соглашение

### о возмещении причиненного вреда

г. Мурманск

«\_\_\_\_» 20 \_\_ г.

Общество с ограниченной ответственностью «Гостиница «69 параллель», далее именуется Сторона 1, в лице Генерального директора Пискунова Сергея Валерьевича, действующего на основании Устава, с одной стороны, и \_\_\_\_\_,

далее именуется Сторона 2, с другой стороны, а совместно именуемые Стороны, заключили настоящее соглашение о нижеследующем:

1. Соглашение заключено на основании ст. 1064 Гражданского кодекса РФ. Вред, причиненный личности или имуществу гражданина, а также вред, причиненный имуществу юридического лица, подлежит возмещению в полном объеме лицом, причинившим вред.

2. Сторона 2 обязуется добровольно в полном объеме возместить вред, причиненный имуществу Стороны 1 находящемуся по адресу: г. Мурманск, Лыжный проезд, д.14.

3. Стороной 2 было повреждено следующее имущество: (место расположения имущества, характер повреждений)

4. Сторона 2 обязуется оплатить компенсацию по факту установления реальной стоимости причиненного ущерба и предоставления подтверждающих документов о стоимости восстановительного ремонта, поврежденного имущества, а в случае полной утраты на основании Акта технической экспертизы и чека на покупку нового.

5. Документы, указанные в п.4 будут направлены заказной корреспонденцией Почтой России с обратным уведомлением. С момента получения документов Сторона 2 обязана произвести оплату в течение 10 рабочих дней.

6. Настоящее соглашение вступает в силу с момента его подписания и действует до полного выполнения Сторонами своих обязательств.

7. Все изменения и дополнения к настоящему соглашению имеют силу, если они оформлены в письменном виде и подписаны Сторонами.

8. Во всем, что не предусмотрено настоящим Соглашением, Стороны руководствуются действующим законодательством РФ.

9. Настоящее соглашение составлено в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, - по одному для каждой из Сторон.

10. Неотъемлемой частью настоящего соглашения является:

- Приложение - Акт о порче имущества.

11. Реквизиты и подписи Сторон:

**Сторона 1**

ООО «Гостиница «69 параллель»

Юридический адрес: 183032

г. Мурманск, Лыжный пр., 14

тел . 8(8152) 25-28-87, факс 25-29-02

ИНН 5190920997 КПП 519001001

ОГРН 1105190009022

р/счет 40702810732160003580

в ФИЛИАЛ «САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ»

АО «АЛЬФА-БАНК»

к/ счет 30101810600000000786

БИК 044030897

**Сторона 2**

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Дата рождения \_\_\_\_\_

Паспорт серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Кем выдан \_\_\_\_\_

Дата выдачи \_\_\_\_\_

Адрес: \_\_\_\_\_

(по месту регистрации и проживания)

Тел. \_\_\_\_\_

Генеральный директор

/С.В. Пискунов./

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**об обработке и защите персональных данных клиентов**  
**ООО «Гостиница «69 параллель»**

**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 /гость - физическое лицо, потребитель гостиничных услуг, субъект персональных данных;
  - гостиничные услуги - действия Гостиницы по размещению Клиентов в объекте размещения, а 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.
  - обезличивание персональных данных - действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных.
  - 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;
- 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 генеральным директором (уполномоченным им лицом) 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 осуществляют Гостиница, относятся:

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

2.2. Все персональные данные сотрудники Гостиницы получают непосредственно от субъекта персональных данных – Гостей и/или их законных представителей, юридических лиц (в отношении командируемых лиц), при заполнении последними регистрационной карты при заселении в Гостиницу, либо в случае указания Гостем своих персональных данных на сайте Гостиницы при бронировании, либо при заполнении формы обратной связи, размещении отзыва об оказанных услугах.

## **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. Согласие Клиентов на обработку персональных данных не требуется, поскольку обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, одной из сторон которого является субъект персональных данных – Клиент/Гость.

Клиент, регистрируясь в Гостинице, обязуется заполнить Согласие на обработку персональных данных, указанное в Регистрационной карте. Принятием (акцептом) оферты Согласия является регистрация Гостя в Гостинице. Гость соглашается, что Оператор производит обработку персональных данных, указанных в Регистрационной карте, заявке на бронирования, или иных документов, предусмотренных настоящим Соглашением.

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 и подписавшие Соглашение о неразглашении персональных данных Клиента.

3.5. Перечень сотрудников Гостиницы, имеющих доступ к персональным данным Клиентов, определяется приказом генерального директора (или уполномоченного им лица).

3.6. Персональные данные Клиентов на бумажных носителях хранятся в структурном подразделении, осуществляющим регистрацию и размещение Гостей в Гостинице.

3.7. Персональные данные Клиентов в электронном виде хранятся в локальной компьютерной сети Гостиницы, в электронных папках и файлах в персональных компьютерах руководителя структурного подразделения, на которое возложены обязанности по регистрации и размещению Гостей, и сотрудников, допущенных к обработке персональных данных Клиентов.

3.8 Оператор вправе использовать технологию «cookies». «Cookies» не содержат конфиденциальную информацию. Посетитель веб-сайта Гостиницы, заходя на Веб-сайты Оператора и используя службы, находящиеся на указанных Веб-сайтах, признаёт, что прочёл и понял настоящее Положение, а также описанные в нём процедуры сбора и обработки информации, кроме того, даёт согласие на сбор, анализ и использование cookies, в том числе для целей формирования статистики.

3.9. Оператор получает информацию об ip-адресе посетителя Веб-сайта оператора. Данная информация не используется для установления личности посетителя Веб-сайта.

3.10. В случае размещения Гостем / Посетителем Веб-сайта информации непосредственно на Веб-сайте Оператора для всеобщего обозрения (например, при размещении отзыва, участия в общих чатах, которые ведутся непосредственно на Веб-сайтах Оператора, участия в опросах), последний не несет ответственности за сведения, предоставленные Гостем / Посетителем на Веб-сайтах в общедоступной форме. Такие сведения считаются персональными данными, сделанными общедоступными субъектом персональных данных.

3.11. В случае заполнения формы обратной связи, отправки обращений, запросов Оператору, использования иных служб Оператора через Веб-сайты Оператора, Посетитель обязан ознакомиться с условиями Пользовательского соглашения на обработку его персональных данных. Согласие с условиями Пользовательского соглашения осуществляется проставлением галочки в специальной строке на Веб-сайте. В случае несогласия с какими-либо положениями Пользовательского соглашения, Пользователю рекомендуется прекратить использование служб и сервисов Веб-сайтов Оператора. Продолжение их использования однозначно расценивается как принятие всех условий данного соглашения.

3.12. Хранение персональных данных должно осуществляться в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных, если срок хранения персональных данных не установлен действующим законодательством, договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем является субъект персональных данных, настоящим Положением.

3.13. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижению целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено действующим законодательством, настоящим Положением.

3.14. Уничтожение носителей, содержащих персональные данные, осуществляется в следующем порядке:

- персональные данные на бумажных носителях уничтожаются способом, не позволяющим восстановить документ (применение шредеров – уничтожителей документов);
- персональные данные, размещенные в памяти персональных компьютеров, уничтожаются путем удаления их из памяти персональных компьютеров;
- персональные данные, размещенные на флеш-карте, CD-диске, ином носителе информации, уничтожаются путем удаления файла с носителя, при необходимости путем нарушения работоспособности флеш-карты или CD-диска.

3.15. Требования к помещениям, в которых обрабатываются персональные данные:

3.15.1. Сетевое оборудование, серверы следует располагать в местах, недоступных для посторонних лиц (в специальных помещениях, шкафах, коробах);

3.15.2. Персональные данные Гостей на бумажных носителях должны храниться в запираемых шкафах, коробах;

3.15.3. Уборка помещений и обслуживание технических средств информационных систем персональных данных должны осуществляться под контролем ответственных за данные помещения и технические средства лиц с соблюдением мер, исключающих несанкционированный доступ к персональным данным, носителям информации, программным и техническим средствам обработки, передачи и защиты информации.

#### **4. Использование и передача персональных данных Клиентов.**

4.1. Обработка персональных данных Гостей осуществляется Гостиницей исключительно в целях оказания услуг, для разработки новых продуктов/услуг и информирования Гостей об этих продуктах/услугах (в том числе по телефону/электронной почте), направления ответов на запросы Гостей, а также в случаях предоставления в соответствии с законодательством РФ данных (сведений) исполнительным органам государственной, муниципальной власти, а также с целью исполнения действующего законодательства РФ.

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.

4.2.3. При трансграничной передаче персональных данных Гостиница обязана убедиться в том, что иностранным государством, на территорию которого осуществляется передача персональных данных, обеспечивается адекватная защита прав субъектов персональных данных.

4.2.4. Трансграничная передача персональных данных на территории иностранных государств, не обеспечивающих адекватной защиты прав субъектов персональных данных, может осуществляться в случаях:

- наличия согласия в письменной форме Клиента;
- предусмотренных международными договорами Российской Федерации по вопросам выдачи виз, международными договорами Российской Федерации об оказании правовой помощи по гражданским, семейным и уголовным делам, а также международными договорами Российской Федерации о реадмиссии;
- предусмотренных федеральными законами, если это необходимо в целях защиты основ конституционного строя Российской Федерации, обеспечения обороны страны и безопасности государства;
- исполнения договора, стороной которого является субъект персональных данных;
- защиты жизни, здоровья, иных жизненно важных интересов субъекта персональных данных или других лиц при невозможности получения согласия в письменной форме субъекта персональных данных.

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

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

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

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

4.6. Не допускается объединение баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой

## **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. заключить со всеми сотрудниками, связанными с получением, обработкой и защитой персональных данных Клиента, Соглашение о неразглашении персональных данных Клиента;

5.2.4. 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.

5.7. Доступ работников Общества к персональным данным Гостей прекращается с даты прекращения трудовых отношений, либо даты изменения должностных обязанностей работника или исключения его из списка лиц, имеющих право доступа к персональным данным. В случае увольнения работника все носители, содержащие персональные данные, которые в соответствии с должностными

обязанностями находились в распоряжении работника в период его работы в Гостинице, должны быть переданы непосредственному руководителю.

5.8. Работники Гостиницы обязаны незамедлительно сообщать своему непосредственному руководителю об утрате или недостаче носителей информации, составляющей персональные данные, попытках посторонних лиц получить от работника персональные данные, обрабатываемые в Обществе, а также о причинах и условиях возможной утечки персональных данных.

5.9. При сборе и обработке персональных данных работником Гостиницы, который в соответствии с должностными обязанностями получает персональные данные от Гостя или иного лица, проводится проверка достоверности документов, содержащих персональные данные. Обработка персональных данных Гостя осуществляется работниками, имеющими доступ к соответствующим персональным данным Гостей.

## **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:

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, осуществлявшими 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;

3) 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 устраниении 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.

6.1.10. В случае достижения цели обработки персональных данных оператор обязан незамедлительно прекратить обработку персональных данных и уничтожить соответствующие персональные данные в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты достижения цели обработки персональных данных, если иное не предусмотрено федеральными законами, и уведомить об этом 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;

7.2. Гость может обратиться к Оператору в любой момент для того, чтобы изменить (обновить, дополнить) предоставленную им персональную информацию или её часть, удалить свою персональную информацию из базы данных Оператора, направив Оператору соответствующее заявление в письменной форме заказным письмом с уведомлением по адресу: 183032 г. Мурманск проезд Лыжный д. 14.

## **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 трехдневный срок 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 федеральными законами.

#### **10. Заключительные положения.**

10.1. Настоящее Положение является внутренним документом ООО «Гостиница «69 параллель», и подлежит размещению на официальном сайте ООО «Гостиница «69 параллель» - [www.69parallel.ru](http://www.69parallel.ru)

10.2. Контроль исполнения требований настоящего Положения осуществляется ответственными за обеспечение безопасности персональных данных ООО «Гостиница «69 параллель»»

10.3. Приложениями к Положению являются:

10.3.1. Форма Регистрационной карты (Приложение №1)

10.3.2. Пользовательское соглашение для размещения на Веб-сайтах (Приложение №2).

Приложение № 1  
к Положению об обработке и защите  
персональных данных клиентов  
ООО «Гостиница «69 параллель»,  
утвержденному Приказом генерального  
директора ООО «Гостиница «69 параллель»  
№133-П от 29.12. 2017г



ООО «Гостиница «69 параллель» (Категория - Две звезды), 183032, г. Мурманск, проезд Лыжный, д. 14,  
тел. +7 (8152) 253-700, факс +7 (8152) 252-902, [www.69parallel.ru](http://www.69parallel.ru), e-mail: [reserv@69parallel.ru](mailto:reserv@69parallel.ru) р/с  
40702810241000104943 в Отделение № 8627 Сбербанка России г. Мурманск, Кор. счет  
3010181030000000615, ИНН 5190920997, КПП 519001001, ОГРН: 1105190009022, БИК 044705615.

### Регистрационная карточка/ Registration card

<i>Личные данные / Personal Details</i>						
Фамилия/ Surname	Имя, Отчество/ First Name	Дата рождения	Пол/Sex			
<i>Адрес места жительства/ Address Details</i>						
Страна/ Country	Регион	Город (населенный пункт)/ City	Улица, дом, квартира/ Street			
<i>Место рождения/Place of birth</i>						
Страна/ Country	Регион	Город (населенный пункт) / City				
<i>Паспорт/ Passport Details</i>						
Паспорт №/ Passport #	Дата выдачи	Выдан/ Issued by	Гражданство/ Citizenship			
<i>Название группы/ Group Details</i>			<i>Номер телефона/ Phone</i>			
Название компании/ Group Name	Номер брони		<i>Марка и № автомобиля/Car #</i>			
<i>Детали проживания/ Room Details</i>						
Категория и номер комнаты/ Room	Цена/ Room rate	Число гостей	Дата заезда	Время заезда	Дата выезда	Время выезда

I agree that my liability for this bill is not waived and agree to be held personally liable in the event that the indicated person, company or association fails to pay for any part of the full amount of these charges. I give my consent to process my personal information, in accordance with Federal Law of 27.07.2006 №152-ФЗ "On personal Data". I agree to repair damage at the full rate according to the legislation of Russian Federation and current price list of the hotel. Of fire safety regulations, instructions for use the passenger elevator and rules of hotel accommodation it is informed. By signing this card, I agree to the terms of the Offer of 01.01.2021.

Подписывая данную карточку: 1) я соглашаюсь с условиями Оферты от 01.01.2021г.; 2) я согласен самостоятельно оплатить данный счет в случае, если указанные человек, компания или организация не оплатят счет частично или полностью, возместить отелю причиненный мной ущерб в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ и действующим прейскурантом, а также с использованием в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения и аудиозаписи (только на стойке администратора); 3) я даю согласие на обработку моих персональных данных в соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных»; 4) я подтверждаю, что ознакомлен с правилами пожарной безопасности, правилами пользования пассажирским лифтом и правилами проживания в гостинице.

Подпись Гостя/Signature:

Администратор (ФИО):

Приложение № 2  
к Положению об обработке и защите  
персональных данных клиентов  
ООО «Гостиница «69 параллель»,  
утвержденному Приказом генерального  
директора ООО «Гостиница «69 параллель»  
№133-П от 29.12. 2017г

**Пользовательское соглашение для размещения  
на сайте [www.69parallel.ru](http://www.69parallel.ru)**

Согласие на обработку персональных данных гостя

С целью исполнения условий **Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных»**, правил проживания и размещения в гостинице, даю согласие ООО «Гостиница «69 Параллель» на обработку в документальной и/или электронной форме нижеследующих персональных данных:

- фамилия, имя, отчество; дата рождения; место рождения; пол; гражданство;
- паспортные данные, адрес места жительства, дата регистрации по месту жительства; номер телефона, адрес электронной почты, ВИЗА, № миграционной карты.

Настоящее согласие может быть отозвано мной в письменной форме.

Настоящий документ регулирует взаимоотношения между гостиницей, которая обрабатывает персональные данные, и гостем, который предоставляет свои персональные данные на обработку.

Гость, регистрируясь в гостинице, обязуется принять Согласие на обработку персональных данных (далее – Согласие). Принятием (акцептом) оферты настоящего Согласия является регистрация гостя в гостинице. Гость соглашается, что ООО «Гостиница «69 Параллель», расположенное по адресу 183032 г. Мурманск, Лыжный проезд д.14, производит обработку его персональных данных со следующими условиями:

1. Персональные данные не относятся к общедоступным;
2. Целью обработки персональных данных является регистрация гостя в гостинице;
3. Основанием для обработки является ст.24 Конституции РФ; ст.6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных»;
4. В ходе обработки будут совершены следующие действия: сбор, запись, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача Органам федеральной миграционной службы, удаление, уничтожение;
5. Передача персональных данных третьим лицам осуществляется на основании установленного законодательства Российской Федерации;
6. Персональные данные обрабатываются до прекращения деятельности гостиницы. Хранение персональных данных осуществляется согласно Федеральному закону №125-ФЗ «Об архивном деле в РФ»;
7. Согласие может быть отозвано гостем, путем направления письменного заявления в гостиницу;
8. В случае отзыва гостем согласия, гостиница вправе продолжить обработку без согласия гостя при наличии оснований, указанных в п. 2-11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных»;
9. Настоящее согласие действует в течение одного года с момента выезда гостя из гостиницы.

Приложение №10  
к Правилам проживания в гостинице  
и пользования гостиничными услугами,  
утвержденным Приказом генерального  
директора ООО «Гостиница «69 параллель»  
№ 01-П от 01.01.2023 г.

## **ПРАВИЛА**

### **проживания в гостинице с домашними животными**

В гостинице ООО «Гостиница «69 параллель», расположенной по адресу: 183032, Мурманск, проезд Лыжный, 14 (далее – «Гостиница») установлен нижеследующий порядок проживания Гостей с животными:

- Домашними животными в гостинице признаются только собаки и кошки. Гостиница оставляет за собой право определять возможность проживания данного домашнего животного в номере.
- Размещение с домашними животными (собаками и кошками) разрешается при наличии ветеринарных документов установленного образца (ветеринарного паспорта или справки от ветеринарного врача) с отметкой обо всех сделанных прививках.
- Перед бронированием номера владелец животного должен в обязательном порядке сообщить администрации гостиницы породу своего питомца.
- При поселении в гостиницу Гость обязан ознакомиться с правилами проживания в гостинице с домашними животными и поставить подпись, подтверждающую согласие с данными правилами.
- В гостинице разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды домашними животными (собаки-поводыри).
- Разрешено нахождение на территории гостиницы животных специальных полицейских подразделений (охраные собаки, собаки-нюхи и др.)
- Для размещения Гостей с животными предоставляются номера (№103, №104, №105) категории Студия (Коттедж)

#### **Обязательства владельца домашнего животного перед гостиницей**

- Гость обязан привезти с собой специальный коврик и/или специальную клетку для домашнего животного.
- Для кормления домашних животных гость обязан привезти с собой специальную посуду.
- Выгул домашних животных на территории детской площадки и на газонах строго запрещен. При несоблюдении данного пункта Гостиница имеет право взимать плату за уборку прилегающей территории в размере 1000 рублей.
- Гость обязан самостоятельно убирать продукты жизнедеятельности домашнего животного.
- Использование посуды, принадлежащей гостинице, для кормления домашних животных строго запрещается.
- Гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера сотрудниками гостиницы или проведения ремонтных работ в номере.
- При выезде из Гостиницы Гость обязан заранее позвонить администратору (тел. 8-8152-25-37-00) для приема номера.

#### **Ограничения, накладываемые администрацией гостиницы на проживание с домашними животными:**

- Запрещено присутствие домашних животных в ресторане, на детской площадке и в других местах общего пользования.
- Запрещено использование полотенец, простыней и других постельных принадлежностей для нужд домашних животных, принадлежащих гостинице.
- Запрещено вычесывание домашних животных в гостиничном номере.
- Не допускается оставлять животных в номере и на территории отеля без присмотра.
- Допускается проживание максимум двух домашних животных в номере.

#### **Ответственность гостя:**

- Всю ответственность за решение проблем питания, чистки, выгула животного хозяин питомца берет на себя.
- Всю ответственность и расходы за возможную порчу имущества гостиницы животным несет хозяин питомца согласно утвержденному прейскуранту.
- Гость обязан убирать продукты жизнедеятельности животного.
- Все риски перед гостиницей и третьими лицами, связанные и исходящие из поведения животных, а также времени и условий их нахождения в номерном фонде гостиницы, несет владелец животного.

#### **Тарифы на проживание с домашним животным в Гостинице «69 параллель»:**

- Стоимость размещения одного домашнего животного составляет 1000 руб. в сутки.
- Собаки-поводыри (при предъявлении документа подтверждающего инвалидность Гостя и документа подтверждающего специальное обучение собаки) и собаки специальных полицейских подразделений (при предъявлении документа подтверждающего специальное обучение служебной собаки) размещаются бесплатно.

**Администрация гостиницы оставляет за собой право запретить нахождение животных в номере, в случае нарушения правил проживания, агрессивного, неадекватного, шумного поведения животных.**

## **ПРАВИЛА**

**пользования мангалом в гриль-домике,**

**расположенном на территории гостиницы «69 параллель».**

1. Не разрешается нахождение детей возле мангала во время использования открытого огня.
2. Запрещено разжигание угля и дров с использованием газет или пакетов для упаковки угля.
3. Запрещено разжигать угли и дрова бензином, керосином, дизельным топливом, либо горючими жидкостями, не сертифицированными к применению в зонах барбекю.
4. Запрещено выбрасывать не остывшие угли из мангала.
5. Запрещено выбрасывать отходы в палисадник, рядом с зоной барбекю. Используйте установленную рядом с гриль-домиком мусорную урну.
6. Мангальная зона после приготовления шашлыков должна быть убрана от остатков продуктов.
7. За оставленные вещи в гриль-домике администрация гостиницы ответственности не несёт.
8. Гриль-домик – является местом общего пользования, и служит исключительно для приготовления блюд на мангале. В гриль-домике запрещается распивать спиртные напитки и принимать пищу.
9. Принимайте, пожалуйста, все меры для предотвращения попадания углей, бумаги и другого мусора на скамейки и другие деревянные покрытия.
10. В процессе использования мангала соблюдайте противопожарные меры:
  - не оставляйте разожжённый мангал без присмотра!
  - в случае возгорания помещения гриль-домика – срочно вызовите пожарную бригаду с мобильного телефона по номеру: «112» и самостоятельно воспользуйтесь огнетушителем, расположенным в гриль-домике для предотвращения распространения огня!
11. В случае порчи, пропажи имущества и инвентаря гриль-домика, гости обязаны возместить причиненный ими материальный ущерб в полном объеме на стойке администратора.
12. О любой чрезвычайной ситуации следует незамедлительно известить администрацию гостиницы по телефону (8152) 253700.