

# **ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «ПАРК ТАУЭР»/PARK TOWER HOTEL**

## **1. Общие положения**

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом РФ от 25.07.2002 N 115ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (утв. Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853); Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации (утв. постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«гостиница» - гостиница «Парк Тауэр»/Park Tower hotel по адресу: г. Москва, ш. Дмитровское, д. 27, представляющая собой здание, предназначенное для оказания гостиничных услуг;

«гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения для их временного размещения и обеспечения временного проживания;

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», в зависимости от вида и категории гостиницы.

«номер» - одна или несколько жилых комнат/помещений гостиницы с мебелью, оборудованием и инвентарем, необходимыми для временного проживания.

«номерной фонд» - общее количество номеров (жилых комнат для проживания) в гостинице;

«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).

«потребитель» - гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«заказчик» - физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу потребителя;

«исполнитель» - организация независимо от организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие потребителю гостиничные услуги в гостинице.

«бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя;

«групповое бронирование» - единовременное бронирование 4 и более номеров в гостинице;

«время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

«расчетный час» («время выезда») - время, установленное гостиницей для расчетов за временное проживание и выезда потребителя из гостиницы.

«незаезд» – неприбытие потребителя в помещение гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания потребителей (в службу приема и размещения потребителей) 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;

1.3. Гостинице присвоена категория «Четыре звезды», что подтверждается Свидетельством №77/АА-110/2093-2022 от 20.11.2022, выданным аккредитованной организацией ООО «Управляющая компания «Гостиница менеджмент» (Аттестат аккредитации Министерства экономического развития Российской Федерации № АА-110 по классификации гостиниц (действителен до 01.12.2023)); срок действия Свидетельства: с 20.11.2022 по 19.11.2025.

1.4. Настоящие Правила, цена номера (места в номере) и дополнительных услуг, а также перечень услуг, включенных в цену номера, устанавливаются гостиницей на основании п. 6 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853.

1.5. Настоящие Правила, информация об исполнителе и оказываемых им услугах, а также информация о дополнительных платных услугах, не входящих в стоимость номера, размещена в помещении, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, а также на сайте гостиницы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

1.6. Иные платные услуги оказываются находящимися на территории гостиницы третьими лицами (предприятия общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания) в установленном ими режиме.

1.7. Предельный срок проживания в гостинице для граждан РФ - не устанавливается, для иностранных граждан - согласно законодательству РФ о правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации.

1.8. Режим работы гостиницы – **круглосуточный**.

1.9. Расчетный час (время выезда из гостиницы) – **12-00 час.** по московскому времени (мск) текущего дня;

Час заезда в гостиницу (размещение в номере) – с **14:00 час.** мск текущего дня.

1.10. Номерной фонд гостиницы включает в себя одноместные и двухместные номера следующих категорий:

- номера высшей категории: «Джуниор сюит», «Люкс» -
- номера Первая категория.

Номера оснащены мебелью, постельными принадлежностями, предметами санитарногигиенического назначения, другим инвентарем и оборудованием, предназначенными для обеспечения условий проживания в гостинице категории «Четыре звезды».

1.11. Потребитель (заказчик) вправе воспользоваться предоставляемой гостиницей услугой по бронированию свободных гостиничных номеров.

## **2. Порядок бронирования номеров (мест в номере)**

2.1. Гостиница осуществляет бронирование путем принятия от потребителя (заказчика) заявки на бронирование, направленной посредством почтовой, телефонной, электронной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя (заказчика), а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения потребителей при личной явке в гостиницу.

Для бронирования на интернет-сайте гостиницы (<https://parktower.ru>) или агентов, предоставляющих услуги по бронированию гостиничных номеров, форма заявки установлена на соответствующем интернет-сайте. В заявке указываются данные потребителя (заказчика) (ФИО, фирменное наименование юридического лица, ИНН) запрашиваемая категория и количество номеров, дата заезда и выезда, ФИО потребителей, для которых заказчик осуществляет бронирование номеров, др. Форма заявки устанавливается гостиницей самостоятельно.

2.2. Подтверждение бронирования: гостиница в течение 24 часов с момента получения заявки направляет потребителю (заказчику) по электронной почте, посредством смс-сообщения или с использованием факсимильной связи сообщение о подтверждении бронирования (и/или выставляет счет), содержащего следующие сведения (далее – подтверждение бронирования):

наименование (фирменное наименование) исполнителя;

Ф.И.О потребителя, наименование (фирменное наименование) заказчика; ФИО потребителей, для которых заказчик осуществляет бронирование номеров; количество и категория номеров цена номера  
срок проживания в гостинице  
вид и условия бронирования  
номер брони срок оплаты счета.

Выбор конкретного гостиничного номера для временного проживания потребителя из указанной в заявке категории номеров остается за гостиницей.

2.3. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) подтверждения бронирования от гостиницы.

2.4. Потребитель (заказчик) не вправе требовать изменения согласованной в подтверждении бронирования цены номера на цену, действующую в иной период, в том числе в момент заезда потребителя в номер.

2.5. Гостиница вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные гостиничные номера.

2.6. В гостинице применяются следующие виды бронирования:

2.6.1. **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа (12-00 час. мск) дня, следующего за днем запланированного заезда.

Гарантированное бронирование в обязательном порядке должно подтверждаться предварительной оплатой номера (места в номере) в размере не менее чем за одни сутки проживания или предоставлением данных кредитной карты с согласием потребителя на безакцептное списание гостиницей средств со счета. Оплата производится в наличной либо безналичной форме после получения потребителем/заказчиком подтверждения бронирования.

Платеж считается произведенным своевременно при поступлении денежных средств на расчетный счет или в кассу гостиницы не позднее, чем за сутки до даты запланированного заезда или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте гостиницы в сети Интернет или он-лайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг в сети Интернет.

Оплата номера (места в номере) при гарантированном бронировании осуществляется по цене, действующей на дату подтверждения бронирования. Авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в гостинице.

При не поступлении авансового платежа в установленный срок бронирование считается негарантированным, выставленный к оплате счет утрачивает силу, номер (место в номере) предоставляется в порядке общей очереди и оплачивается потребителем (заказчиком) по цене, действующей на дату заезда потребителя в гостиницу.

При заезде потребителя в гостиницу после 14-00 час. мск дня запланированного заезда до расчетного часа (12-00 час. мск) следующего дня (поздний заезд), плата взимается за сутки проживания.

При заезде потребителя в гостиницу с опозданием более чем на 24 часа, гарантированное бронирование аннулируется, а с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера (места в номере) за одни сутки.

В случае незаезда потребителя в гостиницу гарантированное бронирование аннулируется с возвратом потребителю суммы предоплаты за вычетом стоимости одних суток проживания за фактический простой номера.

2.6.2. **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 18-00 час. мск запланированного дня заезда, после чего бронирование аннулируется.

Оплата номера (места в номере) при негарантированном бронировании осуществляется потребителем (заказчиком) по цене, действующей на дату заезда потребителя в гостиницу, в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.

## 2.7. Отказ от бронирования:

2.7.1. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) до 14-00 час. мск дня, предшествующего дате заезда в гостиницу. Условия бронирования номеров (мест в номерах) в рамках специальных предложений, размещенных на сайте гостиницы в сети Интернет, могут предусматривать иные условия аннулирования заявок (отказа от гарантированного бронирования).

Потребитель (заказчик) направляет гостинице письменное уведомление об отказе от бронирования посредством почтовой, электронной и/или иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от потребителя (заказчика). В уведомлении об отказе от бронирования указываются следующие сведения: наименование исполнителя сведения о потребителе (заказчике); дата подтверждения бронирования (номер брони) категория и количество забронированных номеров срок проживания в гостинице;

ФИО потребителей, для которых осуществлялось бронирование номеров;

Отказ от бронирования с использованием сайта гостиницы осуществляется путем заполнения размещенной на нем формы.

Договором между гостиницей и заказчиком может быть согласована иная форма отказа от бронирования.

2.7.2. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, с потребителя (заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за одни сутки проживания.

2.7.3. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования является отказ, полученный гостиницей позднее 14-00 час. мск дня, предшествующего дате запланированного заезда потребителя в гостиницу, или по истечении сроков, предусмотренных специальными предложениями, информация о которых размещена на сайте гостиницы или он-лайн порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг в сети Интернет.

2.7.4. Договором между гостиницей и заказчиком могут быть согласованы иные условия бронирования, отличные от указанных в настоящих Правилах.

### **3. Порядок оплаты гостиничных услуг**

3.1. Оплата услуг проживания и дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей, осуществляется в соответствии с прейскурантом, утвержденным исполнителем гостиничных услуг и действующим:

-на момент подтверждения бронирования гостиничных услуг (при поступлении заявки на бронирование)

-на момент заезда потребителя в гостиницу (при отсутствии заявки на бронирование гостиничных услуг).

3.2. Под прейскурантом понимается внутренний локальный нормативный акт исполнителя гостиничных услуг, в котором устанавливаются категории номеров, цены номеров и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номеров; стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати); перечень и стоимость дополнительных услуг, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в цену номера. Прейскурант размещен в помещении гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения гостиницы), а также на сайте гостиницы в сети «Интернет».

3.3. Цены устанавливаются гостиницей в зависимости от категории номера, количества проживающих в номере лиц и занятости номерного фонда. В рамках настоящих Правил существуют следующие определения занятости номерного фонда:

- низкий сезон – занятость номерного фонда составляет менее 30 % от общего количества номеров;
- основной сезон – занятость номерного фонда составляет от 30 % до 50 % от общего количества номеров;
- высокий сезон – занятость номерного фонда составляет выше 50 % от общего количества номеров.

3.4. Оплата гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.5. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также кредитные карты следующих платежных систем: Мир, Visa Card, Master Card (выпущенные российскими банками) и др.

3.6. При наличных расчетах потребителю (заказчику) выдается кассовый чек и информационный счет.

3.7. Заказчики, потребители могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления денежных средств на расчетный счет, указанный исполнителем.

3.8. В гостинице установлена посуточная оплата проживания.

3.9. Сутки проживания исчисляются с 14-00 час. мск (час заезда) дня заезда до 12-00 час. мск (расчетный час) следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания исчисляются – с 12-00 час. мск текущего дня до 12-00 час. мск следующего дня.

При проживании менее суток плата взимается за полные сутки проживания, независимо от расчетного часа.

3.10. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом. Потребитель, прибывший в гостиницу, оплачивает стоимость проживания не менее чем за одни сутки проживания, за исключением случая, предусмотренного п. 3.10.2. настоящих Правил. По своему выбору потребитель вправе оплатить стоимость всего срока проживания или его части авансом.

3.10.1. **При раннем заезде** (т.е. до 14-00 час. мск) размещение осуществляется при наличии свободных номеров соответствующей категории, подготовленных к размещению потребителя.

3.10.2. При размещении потребителя в номере с 00-00 часов мск до 14-00 час. мск (часа заезда) текущего дня плата за проживание взимается по прейскуранту за половину суток.

3.10.3. **При позднем выезде из гостиницы** (т.е. при задержке выезда потребителя после расчетного часа текущего дня) оплата проживания производится в следующем порядке:

- задержка не более 6 часов после расчетного часа – плата за проживание взимается по прейскуранту за половину суток;
- задержка более 6 часов после расчетного часа – плата за проживание взимается по прейскуранту за полные сутки.

При раннем заезде и позднем выезде цена номера, подтвержденная при бронировании, не применяется.

3.11. При наличии свободных мест одному лицу может предоставляться номер на два или более мест с полной оплатой стоимости номера.

3.12. При размещении в одном номере родителей (усыновителей, опекунов, близких родственников или иных сопровождающих лиц) с детьми в возрасте до 7 полных лет, последние могут проживать бесплатно без предоставления дополнительного места. Детская кроватка для детей до 4 лет предоставляется без взимания дополнительной платы. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

3.13. При предоставлении дополнительного места плата взимается в соответствии с действующим прейскурантом. В одном гостиничном номере может быть предоставлено только одно дополнительное место. При предоставлении дополнительного места детям до 6 лет включительно плата не взымается.

3.14. В случае невозможности предоставления гостиницей номера согласно условиям подтвержденной брони, гостиница предоставляет потребителю номер более высокой категории без дополнительной оплаты.

3.15. При отказе потребителя от проживания в гостиничном номере в течение 30 мин. после размещения в нем, если пользование номером не осуществлялось, по выбору потребителя производится возврат всей оплаченной за проживание суммы либо предоставляется другой

гостиничный номер. Если потребитель пользовался номером и (или) заявил об отказе от размещения по истечении 30 мин. после заселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

3.16. Продление проживания после расчетного часа производится при наличии свободных номеров. При этом потребитель должен сообщить в Службу приема и размещения потребителей о своем намерении не менее чем за 2 часа до расчетного часа, в противном случае гостиница имеет право переселить потребителя в другой номер либо отказать в продлении проживания. Продление проживания производится не менее чем на сутки с обязательной предварительной их оплатой.

3.17. Предоставляемые гостиницей за плату дополнительные услуги оказываются потребителям только с их согласия. Дополнительные услуги оплачиваются при убытии из гостиницы по окончании срока проживания и при временном выезде с территории гостиницы.

3.18. Потребитель может внести денежные средства в депозит гостиницы для оплаты дополнительных услуг и возмещения причиненного гостинице ущерба.

3.19. **При выезде потребителя из гостиницы ранее оплаченного срока проживания** расчет производится за фактическое время проживания, но не менее чем за сутки.

3.20. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных дополнительных платных услуг, возвращается потребителю при убытии из гостиницы по предъявлении работнику гостиницы оригинала счёта, чека. В отсутствие у потребителя оригиналов счёта, чека, а также при выезде потребителя менее чем за 24 часа до окончания оплаченного срока проживания, возврат денежных средств не осуществляется.

#### **4. Порядок заключения договора об оказании гостиничных услуг**

4.1. Гостиничные услуги оказываются потребителю на основании договора об оказании гостиничных услуг, заключаемого при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке.

4.2. Документами, удостоверяющими личность потребителя, являются:

- а) паспорт гражданина Российской Федерации;
- б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в) свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- е) паспорт иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- е) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства;
- и) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Заселение в гостиницу граждан Российской Федерации также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы.

В случае принятия гостиницей решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в гостиницу потребителей гостиница:

- а) обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию потребителей с использованием единой биометрической системы;

б) получает из единой системы идентификации и (или) аутентификации имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в гостиницу и его регистрации по месту пребывания в соответствии с действующими нормативно-правовыми актами Российской Федерации, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии предоставленных биометрических персональных данных потребителя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации потребителя.

4.3. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них) (образец – в Приложении №1 к Правилам), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.3.1. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста, в случае использования единой биометрической системы осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и идентификация и (или) аутентификация с использованием единой биометрической системы находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них);

б) идентификация и (или) аутентификация таких несовершеннолетних граждан с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).

4.4. Заселение в гостиницу несовершеннолетних лиц в возрасте от 14 лет до 18 лет осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них). Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие рядом с ними законных представителей также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы и предоставлении согласия законных представителей (одного из них) (образец - в Приложении №1 к Правилам).

4.5. В случае не предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, договор об оказании гостиничных услуг не заключается. Такой потребитель не может быть допущен к временному проживанию в гостинице.

4.6. Регистрация граждан 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 17.07.1995 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».

4.7. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г.

№ 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4.8. При заключении договора об оказании гостиничных услуг и регистрации в гостинице по месту пребывания потребителю оформляется регистрационная карта, выдается электронный ключ от номера. При заключении договора потребитель:

- соглашается с использованием в помещениях гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения и аудиозаписи (только на стойке администратора) и
- соглашается с обработкой его персональных данных в соответствии с Федеральным Законом от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» и на условиях Положения об обработке и защите персональных данных потребителей в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower hotel и Согласием на обработку персональных данных гостиницей (Приложения № 2 и № 3) в предусмотренных объеме и целях;

- соглашается возместить гостинице причиненный им ущерб/внести плату за дополнительные услуги в полном объеме, в соответствии с законодательством РФ и действующим в гостинице прейскурантом;

- подтверждает, что ознакомлен с правилами предоставления гостиничных услуг в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower hotel и приложениями к ним, в том числе с Правилами пожарной безопасности.

4.9. Общее количество потребителей, проживающих в номере, не должно превышать количество мест в номере. Исключение составляет проживание детей до 7 полных лет вместе с их родителями (усыновителями, опекунами), близкими родственниками или иными сопровождающими лицами.

4.10. Гостиница оставляет за собой право отказать в заключении договора лицам, нарушающим общественный порядок и/или находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

4.11. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты фактически понесенных гостиницей расходов с учетом положений п. 3.19 настоящих Правил.

4.12. Гостиница вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора и настоящие Правила, при этом потребитель возмещает фактически понесенные гостиницей расходы.

4.13. Суммы для расчета фактически понесенных гостиницей расходов определяются соответствующим прейскурантом.

## **5. Порядок предоставления гостиничных услуг**

5.1. Гостиница обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, заезжающих в гостиницу и выезжающих из гостиницы.

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

5.3. В целях обеспечения безопасности потребителей и сохранности их имущества на территории гостиницы ведется видеонаблюдение (за исключением номеров и туалетных кабин).

5.4. Вход потребителя в жилую зону гостиницы осуществляется только при наличии у него регистрации в гостинице и электронного ключа от номера. Вход в жилую зону по истечении срока проживания в гостинице не допускается.

5.5. В течение 30 минут после заселения в номер, потребитель вправе подать заявление работнику службы приёма и размещения гостей:

- о переселение потребителя в другой номер без объяснения причин. Переселение производится при наличии свободных номеров и письменного заявления от потребителя на переселение, а также при условии, что потребитель не воспользовался номером. Доплата разницы в стоимости номеров (при наличии такой разницы) производится непосредственно перед переселением;

- об обнаруженных потребителем повреждениях, недостатках предметов оснащения и комплектации номера. В отсутствие письменного заявления и при обнаружении администрацией при

выезде потребителя порчи, утраты или повреждения имущества гостиницы, силами работников гостиницы составляется акт, на основании которого в пользу гостиницы за счет средств потребителя вносится плата в размере стоимости восстановительных работ/услуг, утраченного имущества.

5.6. Переселение потребителя в другой номер по основаниям, отличным от указанных в п. 5.5. Правил, производится с согласия потребителя.

5.7. Проживающие в гостинице потребители могут принимать у себя в номере приглашенных лиц (далее – посетитель), при этом в одном номере любой категории и любой вместимости может находиться не более одного посетителя. Проживающий потребитель по запросу сотрудника гостиницы должен подтвердить готовность принять посетителя (посетителей) в номере. Проход посетителей в жилую зону/гостиничный номер осуществляется по предъявлении ими документа, удостоверяющего личность, сотруднику службы безопасности гостиницы или работнику службы приема и размещения потребителей (далее – сотрудники гостиницы) с фиксацией соответствующих сведений (Фамилия, имя, отчество, серия и номер документа, дата и время). Сотрудники гостиницы вправе запросить у посетителя предъявить паспорт. В случае отсутствия у посетителя документа, удостоверяющего личность, или отказа предъявить его сотруднику гостиницы, посетителю может быть отказано в посещении жилой зоны гостиницы в целях предотвращения возможной угрозы безопасности жизни, здоровью, имуществу потребителя (потребителей) и сотрудников гостиницы. Пребывание посетителей в жилой зоне гостиницы (в гостиничном номере либо за пределами гостиничного номера) без сопровождения (присутствия) приживающего потребителя запрещается. Передача электронного ключа от номера посторонним лицам и/или посетителям не допускается.

5.8. Размещение в номере потребителя на свободные места (подселение в номер) производится в присутствии проживающего в номере потребителя или с его согласия.

5.9. Гостиница по просьбе потребителя без дополнительной оплаты оказывает следующие

услуги: вызов скорой помощи, других специальных служб;

пользование медицинской аптечкой;

пользование установленным в номере индивидуальным сейфом для хранения ценных вещей; доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении (за исключением бандеролей, посылок и заказной корреспонденции). побудка к определенному времени; предоставление кипятка.

Приём вещей потребителя в камеру хранения (ячейку) производится только на срок проживания потребителя в гостинице.

5.10. Завтрак, включенный в цену номера, предоставляется потребителю со дня, следующего за датой заезда в гостиницу. По заказу потребителя завтрак в день заезда предоставляется за дополнительную плату.

5.11. Смена постельного белья в номерах гостиницы производится не реже, чем раз в 2 дня; смена полотенец в номере производится ежедневно.

По просьбе потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец с дополнительной оплатой в соответствии с прейскурантом цен на дополнительные услуги.

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

5.12. Гостиница не располагает условиями для содержания домашних животных. В исключительных случаях возможность пребывания животных на территории гостиницы согласуется отдельно в предварительном порядке.

5.13. В гостинице обеспечивается равнодоступность всех общественных мест в период их функционирования, за исключением специальных периодов, обусловленных спецификой деятельности (санитарный день, спецобслуживание и т.д.). Режим работы общественных мест устанавливается гостиницей.

5.14. Для автотранспорта потребителя на прилегающей к гостинице территории имеется парковочное пространство, правила пользования которым устанавливаются гостиницей. Скорость

движения автотранспорта на парковке ограничена 20 км/час. Парковка автотранспортных средств осуществляется только на отведенных для этого местах.

5.15. Гостиница отвечает за сохранность вещей потребителя в гостиничном номере в соответствии со статьёй 925 Гражданского кодекса РФ, при условии соблюдения потребителем настоящих Правил.

5.16. Гостиница отвечает за утрату вещей, внесённых потребителем в гостиничный номер, за исключением денег, ценных бумаг, иных валютных ценностей и других драгоценных вещей.

5.17. Гостиница отвечает за утрату денег, ценных бумаг, иных валютных ценностей и других ценных вещей потребителя, при условии, что они были помещены в предоставленный потребителю индивидуальный сейф либо в камеру хранения (ячейку). Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого сейфа, если докажет, что по условиям использования сейфа, доступ кого-либо к сейфу без ведома потребителя был невозможен, либо стал возможен вследствие умысла или неосторожности потребителя или воздействию непреодолимой силы.

5.18. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своего имущества, карты потребителя или ключа от номера, обязан незамедлительно заявить об этом в службу приема и размещения гостиницы.

5.19. Гостиница 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 ей (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.

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

5.21. Забытые потребителем при выезде вещи актируются и хранятся гостиницей в течение установленного Приложением №11 к настоящим Правилам срока. В течение срока хранения гостиница предпринимает меры к уведомлению потребителя по имеющимся у нее контактным данным о забытых вещах. Если лицо, имеющее право требовать забытую вещь или место его нахождения не будет установлено либо указанное лицо не заявит о своем праве на вещь, гостиница по истечении срока хранения вправе распорядиться забытой вещью по своему усмотрению.

5.22. Номер считается свободным, а обнаруженные в номере вещи – забытыми при отсутствии потребителя в номере более двух часов подряд после расчетного часа без своевременной оплаты проживания.

5.23. В организациях, оказывающих дополнительные услуги на территории гостиницы, обслуживание проживающих в гостинице лиц осуществляется вне очереди.

5.24. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и оформления потребителей и выдаётся по первому требованию потребителя, за исключением потребителей, находящихся в момент обращения в состоянии алкогольного и/или наркотического опьянения.

5.25. Требования и жалобы потребителя, заявленные в устной форме, рассматриваются администрацией гостиницы незамедлительно. При обоснованности требований меры к устранению недостатков принимаются немедленно, информация о принятых мерах сообщается потребителю.

Жалобы потребителя, предъявленные в письменной форме, рассматриваются гостиницей в срок не более месяца со дня их вручения.

5.23. В случае совершения потребителем действий, представляющих угрозу безопасности и здоровью граждан, имуществу гостиницы и третьих лиц, сотрудниками гостиницы составляется акт и вызываются (при необходимости) сотрудники полиции.

В случае нарушения потребителем установленных в гостинице правил предоставления услуг и/или неисполнения денежных обязательств, в том числе по оплате дополнительных услуг, внесению платы за порчу имущества гостиницы, последующее предоставление гостиничных услуг осуществляется только при совокупности следующих условий:

- приемки и сдачи потребителем номера по акту приема-передачи за подписями сторон при заселении в гостиницу и выезде из гостиницы;

- внесения потребителем в пользу гостиницы определенной денежной суммы (депозита) для обеспечения надлежащего исполнения своих обязательств.

Сумма депозита устанавливается исполнителем и может быть зачтена в счет исполнения обязательства потребителя без его дополнительного распоряжения об этом.

В отсутствие неисполненных денежных обязательств депозит возвращается при выезде потребителя из гостиницы.

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

5.25. Гостиница не несет ответственности за причинение вреда здоровью потребителя в случае

употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне гостиницы и у третьих лиц.

## **6. Правила проживания**

6.1. Проживание в гостинице предусматривает выполнение потребителем следующих обязанностей:

- соблюдать чистоту и установленный порядок проживания;
- соблюдать правила пожарной безопасности;

- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы, а также к имуществу других проживающих в гостинице лиц;

- в соответствии с действующим законодательством РФ и настоящими Правилами возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, иных лиц. Размер ущерба определяется по ценам, действующим на день обнаружения ущерба, а также в соответствии с утвержденным Прейскурантом гостиницы;

- уходя из номера закрывать водопроводные краны, окна, входную дверь, выключать осветительные приборы, радио, телевизор и другие электроприборы;

- по истечении установленного срока проживания в гостинице, освободить номер, произвести окончательный расчёт за оказанные услуги и сдать электронный ключ от номера в службу приема и размещения гостиницы.

- соблюдать нормы поведения в общественных местах;

- допускать сотрудников гостиницы в номер для проведения текущей уборки номера. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками гостиницы их служебных обязанностей;

- в случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников гостиницы.

- оплачивать услуги гостиницы;

- родители или иные сопровождающие лица обязаны обеспечить надлежащее поведение несовершеннолетних и соблюдение ими настоящих Правил.

6.2. Потребителю запрещается:

- проходить в жилую зону без ключа от номера;
- нарушать санитарные противопожарные нормы и правила;

- пользоваться нагревательными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных гостиницей;
- курить табак (сигареты, папиросы и др.) в номере и на территории гостиницы в соответствии с Федеральным законом от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», разводить костер, пользоваться открытым огнем в помещениях гостиницы, на балконе, на прилегающей территории;
- курить электронные сигареты (на курение табака и электронной сигареты в гостинице реагируют датчики системы АПС как на угрозу возгорания. Срабатывание датчиков системы АПС приводит к оповещению о пожаре и эвакуации этажа, на котором срабатывает система АПС этажа либо всей гостиницы);
- использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.), открытый огонь (свечи, костры и т.д.) в номерах и иных помещениях гостиницы, а также на прилегающей территории.

В случае нарушения потребителем, его посетителями требований Федерального Закона N 15ФЗ от 23.02.2013 «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», противопожарных правил потребитель обязан внести плату в размере фактически понесенных гостиницей расходов, в т.ч. по уборке задымленного помещения, согласно Прейскуранту гостиницы;

- выводить из строя и демонтировать установленное на территории гостиницы оборудование (сантехническое, элементы видеонаблюдения и противопожарных систем, др.);
- стирать и сушить в номере вещи;
- выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон гостиницы;
- выносить постельное белье, полотенца и инвентарь из номера;
- проводить в жилую зону и оставлять в номере посетителей без установления их личности сотрудниками гостиницы, а также передавать им ключ от номера (рекомендуется проводить встречи с приглашенными лицами в общественных местах гостиницы за пределами жилой зоны);
- шуметь, кричать, свистеть, громко разговаривать и петь, играть на музыкальных инструментах, прослушивать громко включенную музыку, теле- и радиопередачи, совершать иные действия, нарушающие тишину и покой граждан.

Для пресечения противоправных действий и привлечения виновных лиц к административной ответственности работники гостиницы уполномочены обращаться в полицию;

- хранить в номере громоздкие вещи, легко воспламеняющиеся материалы, оружие, боеприпасы, наркотические, токсичные, ядовитые вещества и материалы;
- находиться в общественных местах в нижнем белье, купальных костюмах, в нетрезвом состоянии (в состоянии наркотического опьянения), а также распивать спиртные напитки, потреблять наркотические средства, играть в азартные игры, демонстрировать оружие, боеприпасы;
- находиться в служебных помещениях гостиницы без разрешения работников гостиницы;
- пользоваться электронагревательными приборами, в том числе нештатными (не предусмотренными оснащением номера) электроприборами, а также удлинителями, переходниками и др.;
- накрывать чем-либо включенные электроприборы (торшеры и настольные лампы);
- без разрешения администрации гостиницы держать в номере животных и птиц;
- переставлять мебель в номере;
- портить оборудование и мебель, наносить на стены и имущество надписи, рисунки, знаки и символы, наклеивать фотографии, вырезки из газет и журналов;
- не нарушать работу системы водоотведения здания. Оставлять включенные краны с водой без контроля;
- предоставлять в номере услуги населению, осуществлять профессиональную деятельность, организовывать производство. Номер предназначен только для проживания.

6.3. Потребитель несет ответственность за несоблюдение правил проживания в гостинице.

6.4. В обеспечение оплаты услуг междугородней (международной) телефонной связи (при наличии их предоставления) потребитель вносит залог в размере, утверждённом гостиницей.

6.5. Потребители, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств, не обслуживаются.

6.6. Гостиница вправе расторгнуть договор с потребителем, нарушающим настоящие Правила со взысканием суммы причиненного ущерба.

6.7. Запрещается проход сотрудников курьерских служб, иных лиц, осуществляющих доставку готовых блюд, полуфабрикатов, продуктов питания и напитков, за пределы помещения (холла), предназначенного для оформления временного проживания (регистрации) потребителей.

6.8. Гостиница (работники гостиницы) не осуществляет прием и хранение:

- доставленных и предоплаченных заказов
- предназначенных для передачи потребителям предметов, вещей, бандеролей, посылок, др., за исключением писем, конвертов, документов размером не более формата А4 (210 - 297 мм).

За принятые для передачи документы, письма, конверты и их содержимое гостиница (работники гостиницы) ответственности не несет, обязанности хранителя не осуществляет.

**Приложение №1**

к Правилам предоставления гостиничных услуг  
в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower Hotel  
**лист 1**

**СОГЛАСИЕ**  
**на сопровождение и заселение в гостиницу лица, не достигшего 14 лет**

Город \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ две тысячи двадцать первого года  
число и месяц

Я, гражданка Российской Федерации \_\_\_\_\_,  
«\_\_\_» \_\_\_\_ г.р., пол \_\_\_\_\_, место рождения \_\_\_\_\_,  
паспорт гражданина Российской Федерации серия \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан  
«\_\_\_» \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ код подразделения \_\_\_\_\_,  
зарегистрированный (ная) по адресу: \_\_\_\_\_

даю своё согласие на сопровождение моего несовершеннолетнего ребёнка \_\_\_\_\_

(сына/дочери)

( ф.и.о. полностью)

«\_\_\_» \_\_\_\_ года рождения, место рождения \_\_\_\_\_, пол  
\_\_\_\_\_, гражданство Россия, свидетельство о рождении серия \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдано  
«\_\_\_» \_\_\_\_ г., запись акта о рождении № \_\_\_\_\_  
кем выдано свидетельство дата выдачи свидетельства

дата записи акта о рождении «\_\_\_» \_\_\_\_ г., зарегистрированной по адресу  
на территории Российской Федерации одному из следующих лиц:  
1. \_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_ г.р., пол \_\_\_\_\_, место рождения

(ф.и.о. полностью)  
\_\_\_\_\_ паспорт гражданина Российской Федерации серия \_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан  
«\_\_\_» \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ код подразделения \_\_\_\_\_, зарегистрированный(ная) по адресу:  
\_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_ г.р., пол \_\_\_\_\_, место рождения  
(ф.и.о. полностью)

\_\_\_\_\_ паспорт гражданина Российской Федерации серия \_\_\_\_  
№ \_\_\_\_\_, выдан «\_\_\_» \_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ код подразделения \_\_\_\_\_, зарегистрированный(ная)  
по адресу: \_\_\_\_\_,

в связи с поездками \_\_\_\_\_ в любой город Российской Федерации  
(ф.и.о. несовершеннолетнего полностью)

в период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_, а также даю своё согласие на заселение несовершеннолетнего  
в гостиницу «Парк  
(ф.и.о. несовершеннолетнего полностью)

Тауэр», иную гостиницу (средство размещения) на территории Российской Федерации одним из указанных в настоящем согласии лиц.  
Настоящим согласием выезд за пределы Российской Федерации, а также любые процедуры по удочерению несовершеннолетнего  
не предусматриваются.

(ф.и.о. полностью)

Я \_\_\_\_\_  
(ф.и.о. лица, дающего согласие)

согласен на то, чтобы любой из лиц, указанных в настоящем Согласии, принял на себя ответственность за жизнь и здоровье моего  
несовершеннолетнего ребёнка, указанного в настоящем Согласии и принимали любые меры и все необходимые решения по защите прав и  
законных интересов моего ребёнка, в том числе по вопросам медицинского вмешательства, в случае возникновения необходимости.

Содержание статьи 61 Семейного кодекса Российской Федерации мне понятно.

Я полностью понимаю значение своих действий и правовых последствий своего совершающего волеизъявления. Условия настоящего  
волеизъявления соответствуют моим действительным намерениям.

(ф.и.о. лица, дающего согласие)

подпись

## Приложение №1

к Правилам предоставления гостиничных услуг  
в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower Hotel  
лист 2

### СОГЛАСИЕ на сопровождение и заселение в гостиницу лица, достигшего 14 лет

Город \_\_\_\_\_, \_\_\_\_\_ две тысячи двадцать третьего года  
число и месяц

Я, гражданка Российской Федерации \_\_\_\_\_,  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.р., пол \_\_\_\_\_, место рождения \_\_\_\_\_,  
паспорт гражданина Российской Федерации серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ код подразделения \_\_\_\_\_,  
зарегистрированный (най) по адресу: \_\_\_\_\_ даю своё согласие на сопровождение  
моего несовершеннолетнего ребёнка \_\_\_\_\_ (сына/дочери)

(ф.и.о. полностью)

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ года рождения, место рождения \_\_\_\_\_, пол \_\_\_\_\_, гражданство Россия, паспорт  
гражданина Российской Федерации серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан «\_\_\_» \_\_\_\_\_  
г. \_\_\_\_\_ код подразделения \_\_\_\_\_, зарегистрированного (-ой) по адресу:  
одному из следующих лиц:

1. \_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.р., пол \_\_\_\_\_, место рождения  
(ф.и.о. полностью)

паспорт гражданина Российской Федерации серия \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_, выдан  
«\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ код подразделения \_\_\_\_\_, зарегистрированный(най) по адресу:  
\_\_\_\_\_;

2. \_\_\_\_\_ «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г.р., пол \_\_\_\_\_, место рождения  
(ф.и.о. полностью)

паспорт гражданина Российской Федерации серия \_\_\_\_\_  
№ \_\_\_\_\_, выдан «\_\_\_» \_\_\_\_\_ г. \_\_\_\_\_ код подразделения \_\_\_\_\_, зарегистрированный(най)  
по адресу: \_\_\_\_\_,

в связи с поездками \_\_\_\_\_ в любой город Российской Федерации  
(ф.и.о. несовершеннолетнего полностью)

в период с \_\_\_\_\_ по \_\_\_\_\_, а также даю своё согласие на заселение несовершеннолетнего  
в гостиницу «Парк  
(ф.и.о. несовершеннолетнего полностью)

Тауэр», иную гостиницу (средство размещения) на территории Российской Федерации одним из указанных в настоящем согласии лиц.  
Настоящим согласием выезд за пределы Российской Федерации, а также любые процедуры по

удочерению несовершеннолетнего \_\_\_\_\_ не предусматриваются.  
(ф.и.о. полностью)

Я \_\_\_\_\_  
(ф.и.о. лица, дающего согласие)

согласен на то, чтобы любой из лиц, указанных в настоящем Согласии, принял на себя ответственность за жизнь и здоровье моего несовершеннолетнего ребёнка, указанного в настоящем Согласии и принимали любые меры и все необходимые решения по защите прав и законных интересов моего ребёнка, в том числе по вопросам медицинского вмешательства, в случае возникновения необходимости.

Содержание статьи 61 Семейного кодекса Российской Федерации мне понятно.

Я полностью понимаю значение своих действий и правовых последствий своего совершаемого волеизъявления. Условия настоящего волеизъявления соответствуют моим действительным намерениям.

(ф.и.о. лица, дающего согласие)

подпись

## **Приложение №2**

к Правилам предоставления гостиничных услуг в  
гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower Hotel

### **ПОЛОЖЕНИЕ об обработке и защите персональных данных потребителей в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower hotel**

#### **1. Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с 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;
- потребитель - физическое лицо, которому оказываются гостиничных услуг, субъект персональных данных;
- гостиничные услуги - действия Гостиницы по размещению потребителей в объекте размещения, а также иная деятельность, связанная с размещением и проживанием, которая включает в себя основные и дополнительные услуги, предоставляемые Потребителю;
- 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 потребителя;
- 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 потребителей, для которых гостиницей осуществляется весь спектр услуг по приему и размещению в гостинице для временного проживания.

1.5. Персональные данные обрабатываются в целях бронирования номеров в гостинице, исполнения договора по предоставлению услуг по проживанию или временному размещению, одной из сторон которого является Потребитель. 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.

#### **2. Состав персональных данных.**

В гостинице обрабатываются следующие категории персональных данных потребителей гостиничных услуг:

- Фамилия, имя, отчество;
- Адрес по прописке;
- Контактный телефон;
- Адрес электронной почты;
- Паспортные данные (серия, номер паспорта, кем и когда выдан);
- Сведения о гражданстве;
- Сведения об имеющихся банковских счетах и платежных картах
- Данные виз и миграционных карт;
- Даты проживания в гостинице.

2.2. Все персональные данные сотрудники гостиницы получают непосредственно от субъекта персональных данных

– потребителей и/или их законных представителей, юридических лиц (в отношении командируемых лиц), при заполнении последними регистрационной карты при заселении в гостиницу, либо в случае указания потребителем своих персональных данных на сайте гостиницы при бронировании, либо при заполнении формы обратной связи, размещении отзыва об оказанных услугах.

Работники гостиницы не отвечают на вопросы, связанные с передачей персональной данных по телефону или факсу. Права субъектов персональных данных. Сотрудники гостиницы имеют право проверить точность и актуальность предоставленных персональных данных.

### **3. Обработка и хранение персональных данных потребителей**

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

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

Потребитель, регистрируясь в Гостинице, обязуется заполнить Согласие на обработку персональных данных, указанное в регистрационной карте. Принятием (акцептом) оферты Согласия является регистрация потребителя в гостинице. Потребитель соглашается, что оператор (гостиница) производит обработку персональных данных, указанных в регистрационной карте, заявке на бронирования, или иных документах, предусмотренных настоящим Соглашением.

3.3. Обработка персональных данных осуществляется следующими способами:

– без использования средств вычислительной техники (неавтоматизированная обработка персональных данных); – автоматизированная обработка персональных данных с передачей полученной информации по информационно-телекоммуникационным сетям или без таковой.

3.4. К обработке персональных данных потребителя могут иметь доступ только сотрудники гостиницы, допущенные к работе с персональными данными потребителя и подписавшие соглашение о неразглашении персональных данных потребителей.

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

3.6. Персональные данные потребителей на бумажных носителях хранятся в структурном подразделении, осуществляющим регистрацию и размещение потребителей в гостинице.

3.7. Персональные данные потребителей в электронной форме 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 потребителей, и сотрудников, допущенных к обработке персональных данных потребителей.

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 настояще 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 потребителем / 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 потребителем / 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, выgodоприобретателем 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 потребителей 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 потребителей**

4.1. Обработка персональных данных потребителей осуществляется гостиницей исключительно в целях оказания услуг, для разработки новых продуктов/услуг и информирования потребителей об этих продуктах/услугах (в том числе по телефону/электронной почте), направления ответов на запросы потребителей, 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 потребителей гостиница должна соблюдать следующие требования:

4.2.1. Предупредить лиц, получающих персональные данные потребителей 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 потребителей, обязаны соблюдать режим конфиденциальности. Данное положение не распространяется на случаи обезличивания персональных данных и в отношении общедоступных данных.

4.2.2. Разрешать доступ к персональным данным потребителей 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 письменного согласия потребителя;

-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 потребителя 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 Потребителя и Гостиницы.

4.5. В случае отзыва Потребителем согласия, Гостиница вправе продолжить обработку без согласия Потребителя 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 Потребителей от несанкционированного доступа.**

5.1. Гостиница обязана при обработке персональных данных потребителей 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 потребителей необходимо:

5.2.1. соблюдать порядок получения, учета и хранения персональных данных потребителей; 5.2.2.

применять технические средства охраны, сигнализации;

5.2.3. заключить со всеми сотрудниками, связанными с получением, обработкой и защитой персональных данных потребителей, Соглашение о неразглашении персональных данных потребителей;

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

5.3. Допуск к персональным данным потребителей сотрудников гостиницы, не имеющих надлежащим образом оформленного доступа, запрещается.

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

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

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

- системой паролей. Пароли устанавливаются системным администратором и сообщаются индивидуально сотрудникам, имеющим доступ к персональным данным потребителей;

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

5.7. Доступ работников гостиницы к персональным данным потребителей прекращается с даты прекращения трудовых отношений, либо с 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 потребителя или иного лица, проводится проверка достоверности документов, содержащих персональные данные. Обработка персональных данных потребителя осуществляется работниками, имеющими доступ к соответствующим персональным данным потребителей.

## **6. Обязанности гостиницы 6.1.**

Гостиница обязана:

6.1.1. Осуществлять обработку персональных данных потребителей исключительно в целях оказания им законных услуг.

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

6.1.3. Не получать и не обрабатывать персональные данные потребителя 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 потребителю или его законному представителю при обращении либо при получении запроса, содержащего номер основного документа, удостоверяющего личность потребителя или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись потребителя 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 потребителю в доступной форме и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных.

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

1) обработка персональных данных, в том числе персональных данных, полученных в результате оперативнозыскной, контрразведывательной и разведывательной деятельности, осуществляется в целях обороны страны, безопасности государства и охраны правопорядка;

2) обработка персональных данных осуществляется органами, осуществившими задержание субъекта персональных данных по подозрению в совершении преступления либо предъявившими субъекту персональных данных обвинение по уголовному делу, либо применившими к субъекту персональных данных меру пресечения до предъявления обвинения, за исключением предусмотренных 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 потребителей 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 устранинии

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 потребителя**

7.1. Потребитель 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 потребителя 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. Потребитель 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 потребителей**

- 8.1. Сведения о персональных данных потребителей, являются конфиденциальными.
- 8.2. Гостиница обеспечивает конфиденциальность персональных данных и обязана не допускать их распространения третьим лицам без согласия потребителей либо наличия иного законного основания.
- 8.3. Лица, имеющие доступ к персональным данным потребителей, 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 Потребителей 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 потребителей**

- 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 потребителя, 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 потребителей, а также содействовать исполнению требований компетентных органов.

9.5. Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных потребителей, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с федеральными законами.

**10. Заключительные положения.**

- 10.1. Настоящее Положение подлежит размещению на официальном сайте гостиницы в сети Интернет - [www.parktower.ru](http://www.parktower.ru)
- 10.2. Контроль исполнения требований настоящего Положения осуществляется ответственными за обеспечение безопасности персональных данных гостиницы

### **Приложение №3**

к Правилам предоставления гостиничных услуг  
в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower Hotel

#### **Согласие на обработку персональных данных потребителя**

1. С целью исполнения условий **Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных»**, Правил предоставления гостиничных услуг в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower hotel потребитель, регистрируясь в гостинице, предоставляет свои персональные данные и дает согласие ООО «Парк Тауэр Отель» адрес местонахождения: 127434, г. Москва, ш. Дмитровское, д. 27, эт.3, помещ. I, ком. 1 на автоматизированную, а также без использования средств автоматизации обработку нижеследующих персональных данных: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, гражданство, дата и место рождения, номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, адрес регистрации по месту жительства (пребывания), номер банковского счета, реквизиты банковской карты; контактные данные (номер абонентского устройства подвижной радиотелефонной связи, адрес электронной почты); изображение лица (биометрические персональные данные), ВИЗА, № миграционной карты.

Обработка персональных данных потребителя осуществляется на следующих условиях:

2. Персональные данные не относятся к общедоступным;

3. Целью обработки персональных данных является: оказание гостиничных услуг, регистрация потребителя в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower hotel по адресу: 127434, г. Москва, ш. Дмитровское, д. 27;

4. Основанием для обработки является ст.24 Конституции РФ; ст.6 Федерального закона №152-ФЗ «О персональных данных»;

5. В ходе обработки будут совершены следующие действия: сбор, запись, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача Органам федеральной миграционной службы, удаление, уничтожение; (сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение) моих персональных данных, а именно: фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, гражданство, дата и место рождения, номер основного документа, удостоверяющего личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, адрес регистрации по месту жительства (пребывания), номер банковского счета, реквизиты банковской карты; контактные данные (номер абонентского устройства подвижной радиогостиницефонной связи, адрес электронной почты); изображение лица (биометрические персональные данные).

6. Передача персональных данных третьим лицам без согласия субъекта персональных данных осуществляется на основании п. п. 2 - 11 ч. 1 ст. 6 Закона №«О персональных данных»; 152-ФЗ , в том числе когда обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем.

7. Персональные данные обрабатываются до прекращения деятельности гостиницы. Хранение персональных данных осуществляется согласно Федеральному закону №125-ФЗ «Об архивном деле в РФ»;

8. Согласие может быть отозвано потребителем, путем направления письменного заявления в гостиницу;

9. В случае отзыва потребителем согласия, гостиница вправе продолжить обработку без согласия потребителя 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»;

10. Настоящее согласие действует в течение одного года с момента выезда потребителя из гостиницы.

в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower Hotel

## **Правила пожарной безопасности в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower Hotel**

Настоящие Правила пожарной безопасности разработаны на основании:

- Федерального закона от 21.12.1994 N 69-ФЗ "О пожарной безопасности";
- Федерального закона от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности";
- Правил противопожарного режима в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 16.09.2020 N 1479 (далее - Правила противопожарного режима). Федерального закона от 21.12.1994 N 69-ФЗ «О пожарной безопасности», Федерального закона от 22.07.2008 N 123-ФЗ "Технический регламент о требованиях пожарной безопасности", Федерального закона от 23.02.2013 N 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», иных действующих норм и правил в области пожарной безопасности, в целях профилактики пожаров на всей территории гостиницы (в номерах, на балконах, лестничных площадках, в иных помещениях)

### **ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- курить;
- пользоваться источниками открытого огня (свечи, бенгальские огни, газовые горелки и т.п.);
- использование пиротехники;
- 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, закрывать эвакуационные выходы;
- совершать в помещении действия 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;
- обертывать 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, воздуховодов, 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 в вентиляционных камерах различное оборудование и материалы.

Все номера гостиницы оснащены датчиками пожарной сигнализации. Каждый номер оснащен индивидуальным планом эвакуации.

**В случае возникновения пожара:**

• немедленно сообщить о случившемся возгорании в пожарную охрану по телефону 01 или 112 с мобильного телефона с указанием наименования гостиницы, адреса места ее расположения, места возникновения пожара.

• сообщить о пожаре дежурному администратору, в службу приема и размещения потребителей или горничной.

- при обнаружении небольшого очага пожара в номере его необходимо потушить: залить водой или накрыть плотной мокрой тканью;

- не пытайтесь тушить огонь, если он начинает распространяться на мебель и другие предметы, а также если помещение начинает наполняться дымом.

- начать экстренную эвакуацию – быстро и организованно покинуть помещение на безопасное расстояние (не менее 30 м от наружной стены здания).

- При этом необходимо:

- выполнять команды по эвакуации, поступившие по системе речевого оповещения, от представителей администрации гостиницы и/или пожарных;

- изолировать помещение, где произошло загорание (пожар), закрыв дверные и оконные проемы от поступления свежего воздуха к очагу горения;

- вывести из помещения малоподвижные группы людей:

- инвалидов, престарелых, детей – на нижние этажи здания в безопасные зоны или наружу.

Зимой обязательно надевается теплая одежда или одеяла.

- взять документы и ценные вещи, плотно прикрыть окна и входные двери в номер (дверь не должна закрываться на замок для свободного доступа пожарных подразделений к очагу пожара);

• покинуть номер в соответствии с планом эвакуации при пожаре.

• оповестить постояльцев соседних номеров о пожаре с целью исключения их гибели от проникающего дыма и огня;

- эвакуацию проводить только по лестничным маршрутам, наружным стационарным, приставным и выдвижным лестницам. Во всех случаях запрещается пользоваться лифтами.

- переместиться в зону, защищенную от воздействия опасных факторов пожара или в которой опасные факторы пожара отсутствуют либо не превышают предельно допустимых значений после эвакуации

• если коридоры сильно задымлены, оставайтесь в своем номере, немедленно закрыв дверь и открыв окна;

• по возможности сообщите в службу приема и размещения гостей о своем местонахождении;

• во избежание отравления дымом закрыть щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами или постельными принадлежностями;

• в случае проникновения дыма в номер защитить нос и рот полотенцем, низко наклониться или лечь на пол;

• проверить, не нагревается ли дверь, в случае необходимости постоянно смачивать её мокрым полотенцем;

• с прибытием к месту происшествия пожарных подойти к окну и подать знак об оказании Вам помощи.

**Приложение №5**  
в гостинице «Парк Тауэр»/Hotel

**ПРАВИЛА проживания в гостинице потребителей с домашними животными**

На основании Федерального закона от 27.12.2018 N 498-ФЗ «Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации», Временных правил содержания собак и кошек в г. Москве (утв. Постановлением Правительства Москвы от 08.02.1994 N 101), Приказа Минсельхоза России от 19.12.2011 N 476 «Об утверждении перечня заразных, в том числе особо опасных, болезней животных, по которым могут устанавливаться ограничительные мероприятия (карантин)», иных нормативных актов в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower Hotel (далее – гостиница) установлены следующие правила проживания владельца (далее – потребитель) с домашними животными (далее – Правила):

1. в гостинице допускается пребывание (проживание) потребителей со следующими домашними животными: собаки мини-пород (не бойцовских), весом не более 6 кг, кошки, птицы.
2. Проживание с дикими животными запрещено.
3. Заселение в гостиницу с домашними животными разрешается только по предварительному согласованию с администрацией гостиницы возможности проживания с животным и при предоставлении гостинице информации о породе, росте и массе питомца, а также при наличии у животного ветеринарного свидетельства или ветеринарной справки установленной формы с соответствующими отметками о вакцинациях и исследованиях;

Решение о возможности проживания потребителя с домашними животными принимает гостиница. Гостиница оставляет за собой право отказать потребителю в размещении с животными без объяснения причин.

4. Разрешено:

- заселение в гостиницу потребителя с собакой-проводником, сопровождающей инвалида по зрению, без согласования, но с предварительным уведомлением администрации гостиницы (при бронировании) о проживании с животным и при наличии у животного ветеринарного свидетельства или ветеринарной справки установленной формы с соответствующими отметками о вакцинациях и исследованиях.
- нахождение на территории гостиницы животных специальных полицейских подразделений (охраные собаки, собаки-нюхи и др.).

5. В одном номере допускается размещение не более одного домашнего животного.

6. Для проживания потребителей с домашними животными гостиница вправе предусмотреть предназначенные для этого номера/категорию номеров, а также установить специальные тарифы.

7. Для проживания в гостинице с домашним животным потребитель обязан:

7.1. ознакомиться с «Правилами проживания в гостинице потребителей с домашними животными». Регистрация потребителя в гостинице с оформлением регистрационной карты свидетельствует об ознакомлении и согласии потребителя со всеми условиями Правил.

7.2. предъявить ветеринарное свидетельство или ветеринарную справку установленной формы с соответствующими отметками о вакцинациях и исследованиях. При отсутствии данного документа гостиница вправе отказать потребителю в заселении. В этом случае уплаченные денежные средства подлежат возврату на основании письменного заявления потребителя;

7.3. обеспечить содержание домашнего животного на время проживания в гостинице (питание, чистки, выгул, своевременное оказание ветеринарной помощи);

7.4. иметь необходимые аксессуары и приспособления для обеспечения содержания домашних животных: миску для кормления, коврик/пеленки, лоток и пакеты для обращения с биологическими отходами, клетку или контейнер/сумку-переноску.

7.4. соблюдать санитарно-гигиенические, ветеринарно-санитарные правила и нормы, правила обращения с биологическими отходами;

7.5. соблюдать тишину в ночное время (с 23-00 час. до 07-00 час. мск.);

7.6. не допускать агрессивного, шумного поведения домашнего животного в номере и на территории гостиницы. Не препятствовать персоналу в исполнении их служебных обязанностей;

7.7. на время уборки номера сотрудниками гостиницы обеспечить отсутствие домашнего животного в номере либо домашнее животное должно находиться в сумке-переноске/контейнере/клетке (если применимо) или в наморднике и на поводке под контролем потребителя. В противном случае уборка номера не производится;

7.8. на территории гостиницы (за пределами номера) и при выгуле домашнее животное должно находиться на поводке и в наморднике (собака), в специальном контейнере, сумке-переноске (кошка). Птицы помещаются в клетку при нахождении на всей территории гостиницы, в том числе и в номере;

7.9. осуществлять выгул животного (за исключением собаки-проводника, сопровождающей инвалида по зрению) в местах, разрешенных решением органа местного самоуправления для выгула животных;

7.10. обеспечить безопасность граждан, животных, сохранность имущества физических и юридических лиц во время нахождения домашних животных на территории гостиницы.

### **Ограничения:**

- Запрещен выгул животного (за исключением собаки-проводника, сопровождающей инвалида по зрению) вне мест, разрешенных решением органа местного самоуправления для выгула животных, на газонах и детских площадках

- Запрещен выгул животных без поводка и намордника (собаки), а также лицам в нетрезвом состоянии и детям младше 14 лет;

- Запрещено присутствие домашних животных в ресторане, кафе и в других местах общего пользования.

- Запрещено использование полотенец, постельных принадлежностей, гостиничной посуды для нужд домашних животных, нахождение животного на кровати.

- Запрещено вычесывание домашних животных в гостиничном номере, мытье животных в душевой комнате.

- Не допускается оставлять животное в номере и на территории гостиницы без присмотра, его свободное, неконтролируемое передвижение.

Ответственность и расходы за причинение животным вреда имуществу гостиницы, здоровью и имуществу других постояльцев гостиницы и третьих лиц несет владелец домашнего животного. Размер вреда имуществу гостиницы определяется согласно утвержденному прейскуранту.

Гостиница оставляет за собой право отказать потребителю в предоставлении гостиничных услуг и расторгнуть договор, если:

- домашнее животное ведет себя агрессивно, создает шум, нарушает покой других постояльцев, препятствует персоналу гостиницы выполнять свои служебные обязанности;

- в адрес администрации поступают жалобы и обращения в связи с поведением домашнего животного;

- потребителем не соблюдаются настоящие Правила.

**Приложение №6**

в гостинице «Парк Тауэр»/

**Согласие**

на осмотр гостиничного номера в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower hotel

г. Москва

«\_\_\_» 20 \_\_\_ г.

Проживающий(-ие) в гостиничном номере №\_\_\_\_\_

паспорт \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

паспорт \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

паспорт \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

дает (-ют) свое согласие на проведение работниками гостиницы осмотра гостиничного номера с целью установления возможных нарушений действующих в гостинице Правил предоставления гостиничных услуг с правом работников гостиницы ознакомиться с оригиналами документов, удостоверяющих личность присутствующих в гостиничном номере лиц.

Подпись проживающего(-их)

Ф.И.О.

подпись

Ф.И.О.

подпись

Ф.И.О.

подпись

В результате осмотра гостиничного номера №\_\_\_\_\_ установлено (выбрать):

- присутствие в номере посторонних (незарегистрированных) лиц
- нарушение правил противопожарной безопасности (курение в номере, разведение огня и т. д.)
- нарушение покоя иных постояльцев гостиницы (драка, шум, громкая музыка, др.)
- причинение ущерба имуществу гостиницы: \_\_\_\_\_

описание

ущерба

- нарушений нет

Подписи:

Проживающий(-ие):

Работник (-и) гостиницы

Ф.И.О.

подпись

Ф.И.О.

подпись

Ф.И.О.

подпись

Ф.И.О.

подпись

Ф.И.О.

подпись

Ф.И.О.

подпись

**Приложение № 7**

**Гостиница «Парк Тауэр»/PARK TOWER HOTEL**

**АКТ**

оценки ущерба, причиненного постояльцем гостиницы

г. Москва

" \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г.

Комиссией в составе \_\_\_\_\_

Ф.И.О.

в присутствии \_\_\_\_\_

Ф.И.О. постояльца(-ев)

составлен настоящий Акт о нижеследующем: " \_\_\_\_ " \_\_\_\_\_ г. в \_\_\_\_ час. \_\_\_\_ мин.

при \_\_\_\_\_ осмотре (иные  
обстоятельства обнаружения ущерба)

установлено, что в номере N

\_\_\_\_\_, где проживает(-ал) постоялец(-цы):

1. \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

паспорт серии \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_,

2. \_\_\_\_\_ Ф.И.О.

паспорт серии \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_, выдан \_\_\_\_\_, обнаружена порча следующего  
имущества гостиницы:

N п/п	Наименование имущества	Балансовая стоимость имущества (руб.)	Степень (описание) повреждения имущества	Оценка причиненного ущерба (руб.)
1				

Итого причинен ущерб на сумму \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) рублей.

Объяснения \_\_\_\_\_ постояльца(ев) по поводу причинения ущерба имуществу гостиницы:

\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Приложения: фотографии - \_\_\_\_\_ шт.

**ПОДПИСИ СТОРОН:**

Комиссия:

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)  
\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (Ф.И.О.)

Постоялец(-цы):

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
подпись Ф.И.О.

к Правилам предоставления гостиничных услуг

Park Tower Hotel

Приложение № 8 в

гостинице «Парк Тауэр»/

**Акт № \_\_\_\_\_ приема-передачи гостиничного номера**

г. Москва

«\_\_\_\_» 20 \_\_\_\_ г.

ООО «», именуемое в дальнейшем "Гостиница", в лице работника Гостиницы

\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

Ф.И.О.,

Ф.И.О.

паспорт серии \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_, именуем\_\_\_\_ в дальнейшем "Потребитель", с другой стороны, вместе именуемые в дальнейшем "Стороны", совместно составили настоящий Акт о том, что Гостиница передала, а Потребитель принял для временного проживания изолированное помещение - гостиничный номер № \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ этаже в гостинице «Парк Тауэр»/PARK TOWER HOTEL расположеннное по адресу: г. Москва, ш. Дмитровское, д.

27 (далее – гостиничный номер).

Описание и технические характеристики гостиничного номера:

1. Перечень инженерных коммуникаций гостиничном номере: *холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электро- и теплоснабжение, обеспечено телефонной связью, , пожарной сигнализацией.*

Общее состояние инженерных коммуникаций: *без повреждений/имеются повреждения*

Выявленные

недостатки:

\_\_\_\_\_ . Техническое

состояние - пригодное для временного проживания.

2. На момент составления настоящего Акта гостиничный номер находится в следующем техническом состоянии: *состояние, материал и отделка стен, пола, потолка, окон, дверей, сантехнического оборудования – без повреждений/имеются повреждения*

Выявленные

недостатки:

\_\_\_\_\_ . Техническое

состояние - пригодное для временного проживания.

3. Состояние обстановки, бытовой техники, мебели: *без повреждений/имеются повреждения*

Выявленные

недостатки:

\_\_\_\_\_ . Техническое

состояние - пригодное для временного проживания.

4. Стороны взаимных претензий, кроме прямо оговоренных в настоящем Акте, не имеют.

5. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

Подписи Сторон

Гостиница:

Потребитель:

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ подпись Ф.И.О. подпись  
Ф.И.О.

к Правилам предоставления гостиничных услуг

Park Tower Hotel

Приложение № 9 в

гостинице «Парк Тауэр»/

**Акт № \_\_\_\_\_ приема-передачи (возврата) гостиничного номера**

г. Москва

«\_\_\_\_» 20 \_\_\_\_ г.

ООО «», именуемое в дальнейшем "Гостиница", в лице работника Гостиницы

\_\_\_\_\_, с одной стороны, и

*Ф.И.О.*,

*Ф.И.О*

паспорт серии \_\_\_\_\_ номер \_\_\_\_\_, именуем \_\_\_\_\_ в дальнейшем "Потребитель", с другой стороны, вместе именуемые в дальнейшем "Стороны", совместно составили настоящий Акт о том, что Потребитель возвратил, а Гостиница приняла изолированное помещение - гостиничный номер № \_\_\_\_\_ на \_\_\_\_\_ этаже в гостинице «Парк Тауэр»/PARK TOWER HOTEL расположенного по адресу: г. Москва, ш. Дмитровское, д. 27 (далее – гостиничный номер), ранее предоставленное Потребителю для временного проживания.

Описание и технические характеристики гостиничного номера:

1. Перечень инженерных коммуникаций гостиничном номере: *холодное и горячее водоснабжение, водоотведение, электро- и теплоснабжение, обеспечено телефонной связью, , пожарной сигнализацией.*

Общее состояние инженерных коммуникаций: *без повреждений/имеются повреждения*

Выявленные

недостатки:

\_\_\_\_\_ . Техническое

состояние - пригодное для временного проживания.

2. На момент составления настоящего Акта гостиничный номер находится в следующем техническом состоянии: *состояние, материал и отделка стен, пола, потолка, окон, дверей, сантехнического оборудования – без повреждений/имеются повреждения*

Выявленные

недостатки:

\_\_\_\_\_ . Техническое

состояние - пригодное для временного проживания.

3. Состояние обстановки, бытовой техники, мебели: *без повреждений/имеются повреждения*

Выявленные

недостатки:

\_\_\_\_\_ . Техническое

состояние - пригодное для временного проживания.

4. Стороны взаимных претензий, кроме прямо оговоренных в настоящем Акте, не имеют.

5. Настоящий Акт составлен в двух экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

Подписи Сторон

Гостиница:

Потребитель:

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

**Приложение № 10**к Правилам предоставления гостиничных услуг  
в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower Hote**А к т**  
**обнаружения забытых вещей**

г.Москва

«\_\_\_»\_\_\_\_20\_\_ г.

Наименование места размещения: Гостиница «Парк Тауэр»

Адрес: г. Москва, ш. Дмитровское, д. 27

Комиссией в составе\_\_\_\_\_:

\_\_\_\_\_ составлен настоящий акт  
о нижеследующем: 1

Н о м е р	Ф.И.О.	Страна	Период проживания	Обнаруженные вещи	Д а т а обнаружения

Обнаруженные вещи признаны забытыми потребителем и помещены на временное хранение в комнату забытых вещей гостиницы сроком на 6 (Шесть) месяцев.

Горничная \_\_\_\_\_ (подпись)

Дежурный администратор \_\_\_\_\_ (подпись)

Представитель СБ \_\_\_\_\_ (подпись)

## **Приложение № 11**

к Правилам предоставления гостиничных услуг  
в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower Hote

### **ПОРЯДОК**

учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в  
гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower Hote \*\*\*\*

#### **1. Общие положения**

1.1. Настоящий Порядок разработан в соответствии с нормами Гражданского кодекса Российской Федерации, Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ Постановление Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и определяет порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения в комнате забытых вещей, а также процедуру возврата.

1.2. В настоящем Порядке используются следующие понятия:

«Потребитель»/«Постоялец»/«Гость» - 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.

«Исполнитель»/Гостиница - гостиница «Парк Тауэр»/Park Tower Hote, находящаяся по адресу: город Москва, ш. Дмитровское, д. 27.

1.3. Исполнитель, в соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации, п. 5.16. Правил предоставления гостиничных услуг в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower Hote отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в установленном порядке в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Сроком хранения вещей Потребителя в Гостинице является срок проживания данного Потребителя в Гостинице.

1.4. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были принятые Исполнителем на хранение в Службе приема и размещения либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы. Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

1.5. Потребитель, обнаруживший в течение срока проживания в Гостинице утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

1.6. Вещи, обнаруженные персоналом Гостиницы после Расчетного часа в номере, подлежащем освобождению, т.е. оплаченный период проживания в котором закончился (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения гостей о продлении своего проживания в установленном порядке и в сроки), актируются, признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату для хранения забытых вещей. Помещение вещей на хранение осуществляется в соответствии с настоящим Порядком.

1.7. Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактным данным. Исполнитель может, при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку либо оплаты наложенным платежом, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

1.8. Рекомендуемая к заполнению Потребителем форма «Заявления потребителя о возврате забытой вещи» является Приложением № 1 к настоящему Порядку.

1.9. Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение установленного настоящим Порядком срока. По истечении установленного срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с настоящим Порядком.

1.10. За хранение забытых вещей, при возврате их владельцу, плата не взимается.

## **2. Порядок регистрации забытых в Гостинице вещей**

2.1. Персоналу Гостиницы категорически запрещено присваивать забытые вещи. При обнаружении забытых вещей в номере сразу после его освобождения Потребителем горничная: немедленно сообщает об этом в службу приема и размещения гостей для возврата вещи владельцу до его отъезда из Гостиницы. В случае, когда потребитель покинул Гостиницу до обнаружения забытых им вещей, горничная:

- сообщает о находке дежурному администратору службы приема и размещения гостей
- дежурный администратор сообщает в службу безопасности гостиницы (потребитель может позвонить и узнать о забытых вещах).

Под руководством старшего смены службы безопасности создается комиссия в составе горничной, работника службы безопасности, работника службы приема и размещения гостей.

2.2. Комиссией составляется акт (Приложения №2 к настоящему Порядку) в двух экземплярах. В акте указываются дата обнаружения забытых вещей, время, номер комнаты, Ф.И.О. проживавшего, страна, если это -- иностранец, дается краткое описание индивидуализирующих признаков. В отношении фотоаппаратов, часов, сотовых телефонов, видеокамер и т.д. указываются страна и наименование компаний-производителя, номер изделия. Все забытые в Гостинице вещи вместе с экземпляром акта передаются сотруднику службы безопасности, который регистрирует забытые (невостребованные) вещи в специальном журнале, расписывается на втором экземпляре акта, который хранится в службе номерного фонда, и помещает забытые вещи в комнату для хранения забытых вещей. 2.3. Вещи, забытые в общественных местах Гостиницы при их обнаружении сотрудником или иным лицом, сообщившим об этом персоналу Гостиницы, подлежат осмотру старшим смены службы безопасности, после чего составляется акт в 2-х экземплярах за подпись сотрудника службы безопасности, проводившего осмотр вещи, дежурного администратора (портье) и лица, обнаружившего вещь. Забытые вещи вместе с актом передаются для регистрации и хранения в комнату для хранения забытых вещей.

2.4. В отношении вещей, найденных в общественных местах Гостиницы, владельцев которых невозможно установить, в журнале регистрации забытых вещей об этом делается отметка.

## **3. Сроки и порядок хранения забытых вещей**

3.1. Персонал Гостиницы обязан сделать все возможное, чтобы Потребителю были возвращены забытые им вещи. При наличие каких-либо контактов непосредственно с потребителем или с его сопровождающими лицами, необходимо связаться с ними и сообщив о случившемся, выполнить распоряжение потребителя относительно действий с забытой вещью. Если войти в контакт с Потребителем не удается, то забытые вещи хранятся в Гостинице.

3.2. Ценные вещи, крупные суммы денежных средств (от 1000 руб.), кредитные карты, ювелирные изделия, паспорта и другие документы, в т.ч. удостоверяющие личность и с грифом "Секретно", огнестрельное оружие, взрывчатые вещества передаются руководителю службы безопасности для помещения в сейф либо передачи в соответствующие органы исполнительной власти. Срок хранения таких вещей составляет 1 (Один) год. Затем забытую вещь передают в полицию.

3.3. Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат длительному хранению и утилизируются путем выброса в мусорный контейнер. Если упаковка не нарушена, продукты питания сдаются руководителю номерного фонда по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 (Одной) недели. Продукты питания, предоставленные Потребителю рестораном Гостиницы в качестве презента и оставленные им в номере после его отъезда, передаются через метрдотеля на склад ресторана. Метрдотель оформляет расписку в получении данных продуктов

3.4. Запечатанные дорогие вина, коньяки, банки с икрой, парфюмерия (одеколоны, духи), косметика и др., приравниваются к забытым вещам и подлежат длительному хранению (исходя из срока реализации годности), указанного на упаковке), но не более сроков, установленных настоящим Порядком.

3.5. Предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье и тому подобное) регистрируются в журнале, после чего хранятся в течении 1 (Одной) недели. По истечении указанного срока хранения вещи подлежат уничтожению путем выброса в мусорный контейнер.

#### **4. Возврат забытой вещи**

4.1. Выдача забытой вещи производится руководителем службы безопасности или его заместителем 4.2. Если владелец забытой вещи обращается в Гостиницу за ее возвратом в течении срока хранения, вещь подлежит возврату по предъявлении владельцем удостоверения личности (паспорта), о чем делается отметка о возврате в журнале регистрации забытых вещей. Если владелец вещи не может забрать забытую вещь лично, то такая вещь подлежит выдаче другому лицу по надлежаще оформленной доверенности. Если возврат осуществляется по почте или курьерской доставкой, в журнале делается пометка «Отправлено почтой» с указанием даты отправления и исполнителя. Все платежные квитанции (копии) сохраняются в течение одного года со дня отправления, затем уничтожаются по акту. Возврат по почте осуществляется наложенным платежом за счет хозяина вещи, в отдельных случаях пересылку может оплачивать гостиница.

4.3. Для иностранных граждан выдача забытой вещи при отсутствии надлежаще оформленной доверенности возможна в упрощенном порядке, по распоряжению, направленному владельцу вещи на адрес электронной почты Гостиницы с указанием фамилии, имени, отчества (если применимо) и паспортных данных лица, которому гость доверяет забрать вещь. В этом случае выдача вещи происходит доверенному лицу при предъявлении удостоверения личности (паспорта), о чем делается отметка в журнале регистрации забытых вещей.

4.4. Выдача забытой вещи представителю организации, по заявке которой проживал Потребитель, производится на основании доверенности от организации с указанием в ней паспортных данных получателя вещи.

4.5. После выдачи вещи в журнале регистрации забытых вещей и в акте делается отметка о возврате вещи.

#### **5. Утилизация (уничтожение) забытых вещей**

5.1. Каждый месяц руководитель службы безопасности (его заместитель) проводит ревизию хранящихся забытых вещей. Если находка осталась невостребованной в течение установленного срока, ее передают, как правило, нашедшему ее сотруднику либо утилизируют.

5.2. Утилизация (уничтожение) забытых в Гостинице вещей производится по решению Комиссии в составе руководителя номерного фонда, руководителя службы безопасности (его заместителя), руководителя службы приема и размещения после истечения срока хранения забытой вещи. После утилизации составляется акт об утилизации, подтверждающий факт уничтожения забытой вещи. В журнале регистрации забытых вещей и в акте делается отметка об утилизации вещи.

Утилизация продуктов питания со вскрытой упаковкой (п.3.3. настоящего Порядка) и предметов индивидуального пользования (п. 3.5. настоящего Порядка) осуществляется без решения Комиссии и оформления акта с внесением записи об утилизации в журнале регистрации забытых вещей.

Приложение № 1

к Порядку учета, хранения и утилизации (уничтожения)  
забытых вещей в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower Hotel

от \_\_\_\_\_  
(Ф.И.О. потребителя полностью)

адрес: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ ,

Паспортные данные: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

телефон: \_\_\_\_\_ ,

адрес электронной почты: \_\_\_\_\_

ЗАЯВЛЕНИЕ  
потребителя о возврате забытой вещи

В период с "\_\_\_" \_\_\_\_\_ г. по "\_\_\_" \_\_\_\_\_

(Ф.И.О. потребителя)

проживал в номере \_\_\_\_\_ гостиницы «Парк Тауэр»/Park Tower Hotel по адресу: 127434,  
г. Москва, ш. Дмитровское, д. 27

После выезда \_\_\_\_\_ было обнаружено, что в гостинице забыты следующие  
дата выезда

вещи:

\_\_\_\_\_ (наименования, отличительные признаки)

На основании вышеизложенного и руководствуясь положениями Порядка учета, хранения и утилизации  
(уничтожения) забытых вещей в гостинице «Парк Тауэр»/Park Tower Hotel, прошу вернуть  
забытые вещи в следующем порядке:

\_\_\_\_\_ в срок до \_\_\_\_\_

Потребитель: \_\_\_\_\_ /  
(подпись) (Ф.И.О.)

"\_\_\_" \_\_\_\_\_ г.