

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «ЛЕВАНТ»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Настоящие Правила являются публичной офертой ООО «УК «Красотель», адресованной неограниченному кругу лиц (любому юридическому или физическому лицу), заинтересованных в приобретении гостиничных услуг (предложением отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг).

1.2. Настоящие Правила определяют порядок оказания гостиничных услуг, а также взаимные права, обязанности и взаимоотношения между ООО «УК «Красотель», именуемым в дальнейшем «Отель», и услуг или «Потребителем» («Заказчиком») именуемым в дальнейшем «Гостем». При этом:

Потребитель или Гость – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных нужд и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также осуществляющий оплату Оферты по заключенному Договору.

Заказчик – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее договор) в пользу потребителя;

1.3. В соответствии с пунктом 2 статьи 437 Гражданского кодекса Российской Федерации (далее - ГК РФ) в случае принятия изложенных ниже условий и оплаты услуг, лицо, осуществляющее эти действия, производит акцепт этой оферты и становится Заказчиком. Фактом, подтверждающим заключение публичного договора со стороны Заказчика-юридического лица, является его оплата – акцепт (п. 3 ст. 438 ГК РФ), для Заказчика-физического лица оплата и /или (при согласовании посуточной оплаты) подписание при размещении Регистрационной карты гостя.

1.4. Текст настоящей Оферты размещен на официальном сайте ООО «УК «Красотель» эко-отеля «Левант»: www.levant.ru. Настоящие Правила размещены в Службе приема и размещения, а также в каждом номере Отеля.

1.5. Настоящие Правила разработаны на основании действующего законодательства, с учетом [Правил предоставления гостиничных услуг в РФ](#).

1.6. Номера Отеля оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий проживания, предусмотренных требованиями к гостинице категории «три звезды».

1.7. Режим работы эко-отеля «Левант» - круглосуточный, круглогодичный. Режим работы ресторана «Левант» с 7.00 до 21.00.

Режим работы бара на пляже с 9:00 до 23:00 в период с мая до октября.

1.8. Эко-отель «Левант» расположен по адресу (место оказания гостиничных услуг): 298635, Россия, Республика Крым, г. Ялта, Приморский парк 3А.

Исполнитель зарегистрирован 08.01.2015 г. за ОГРН 1159102015258 (свидетельство о регистрации сер. 91 № 001804633).

1.9. Контактные телефоны:

Служба приема и размещения: Тел.+7 3654 23 11 33

Коммерческий отдел/отдел бронирования: Тел. +7 978 911 57 75, +7 3654 23 11 34;

Факс + 7 3654 23 11 35

2. ПОРЯДОК БРОНИРОВАНИЯ НОМЕРОВ.

2.1. Отель вправе заключать договор на предоставление гостиничных услуг с Гостем путем составления документа, подписанного в двухстороннем порядке, или путем принятия Отделом бронирования/Службой приема и размещения заявки на бронирование номеров, в том числе телефонного вида связи, а также через Интернет по электронной почте и с официального сайта отеля.

2.2. Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами либо после совершения Гостем действий по оплате гостиничных услуг через Отдел бронирования или Службу приема и размещения, либо банковским переводом, на основании полученных счета на оплату и письменного подтверждения брони.

2.3. При заключении договора (осуществлении бронирования) Гость соглашается с настоящими Правилами.

2.4. Процедура индивидуального бронирования осуществляется через форму бронирования на сайте Отеля (levant.ru) или путем оформления письменной заявки на бронирование, которая направляется в Отдел бронирования по электронной почте reserve@levant.ru или marketing@levant.ru. В заявку вносится следующая информация:

- Имя гостя;
- Дата заезда и выезда;
- Категория номера;
- Тип питания;
- Контактный телефон, контактное лицо;
- Гарантия оплаты;
- Особые условия размещения;
- Любая другая информация, которая может быть полезна.

2.5. Групповое бронирование применяется для группы от 5-ти и более номеров, прибывающих в отель одновременно. Заявки на групповое бронирование должны содержать следующую информацию:

- Список группы;
- Категории комнат;
- Тип питания;

- Дата заезда и выезда;
- Специальные условия размещения;
- Любая другая информация, которая может быть полезна.

2.6. Бронирование номера в отеле возможно по одному из двух вариантов: гарантированному и негарантированному бронированию.

Гарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя и внесению им 100% предоплаты стоимости за весь период проживания в отеле или 100% предоплаты за первые сутки проживания в отеле с последующей оплатой неоплаченного срока проживания при заезде. Внесение предоплаты в размере 100% стоимости первых суток проживания, при гарантированном бронировании, гарантирует Гостю наличие номера с 14:00 до 12:00 часов следующих суток при любом времени заезда. В случае, если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в отеле в указанный день заезда либо опоздал более чем на 24 часа, либо не аннулировал письменно бронирование **не позднее, чем за 7 дней до даты заезда**, с него взимается плата за фактический простой номера – за первые сутки.

При бронировании по специальным предложениям, размещенным на официальном сайте отеля «Левант» www.levant.ru действуют условия спец. предложений и условия размещенные установленные такими акциями.

Негарантированное бронирование – производится по предварительному запросу Гостя в Отдел бронирования без предварительной оплаты за проживание. В случае негарантированного бронирования номер сохраняется за Заказчиком до 18-00 дня заезда, далее бронирование аннулируется. В рамках настоящего пункта Исполнитель оставляет за собой право аннуляции негарантированного бронирования в случае получения гарантированных бронирований и (или) отсутствия свободных номеров.

Негарантированное бронирование применяется на усмотрение администрации Отеля.

В период высокой загрузки в Отеле принимается только гарантированное бронирование.

2.7. При бронировании, размещении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Службой приёма и размещения отеля. При возможности отелем учитываются пожелания Гостя относительно проживания в конкретном номере.

2.8 В случае своевременной аннуляции гарантированного бронирования гость имеет право оставить денежные средства на депозите на срок не более 3-х лет или потребовать возврат денежных средств.

2.9 Возврат денежных средств осуществляется на основании письменного обращения гостя и после предоставления гостем, вносившим оплату, оригинала заполненного и подписанного заявления на возврат с указанием своих банковских реквизитов. Возврат денежных средств осуществляется тем же способом, каким они были получены отелем.

2.10. В случае досрочного выезда (выезд ранее оговоренного срока) отель имеет право удержать стоимость 1 суток проживания

2.11 В случае нарушения Заказчиком в отеле законов РФ, требований миграционного законодательства России при заселении, Исполнитель оставляет за собой право отказать Заказчику в заселении в отель с удержанием штрафных санкций в размере суточной стоимости размещения.

3. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ И ОПЛАТЫ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ.

3.1. Оформление проживания граждан Российской Федерации в Гостинице производится при предъявлении Гостем паспорта гражданина Российской Федерации или документа, удостоверяющего его личность, в порядке, установленном Правительством Российской Федерации в Постановлении от 09.10.2015 №1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации». (в ред. Постановления Правительства РФ от 30.11.2018 №1450)

3.2. Несовершеннолетние граждане, не достигшие 14-летнего возраста, проживают в Отеле с находящимися вместе с ними родителями (усыновителями, опекунами) или близкими родственниками, сопровождающими лицами (лиц), имеющим документ, удостоверяющий полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.3.1 Оформление проживания и регистрация иностранных граждан и лиц без гражданства осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 N 9 (ред. от 07.03.2019) "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

3.3.2 Оформление проживания и регистрация иностранных граждан заезжающих на территорию Российской Федерации в визовом порядке осуществляется в пределах срока действия визы (если другой порядок въезда не предусмотрен действующими двусторонними правительственными соглашениями).

3.4. Отель имеет право отказать Гостю в поселении в следующих случаях:

- у заселяющихся Гостей отсутствуют необходимые документы, документы недействительны или просрочены;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке или в необходимой сумме;
- гость находится в нетрезвом состоянии, неадекватно, агрессивно себя ведет;
- гость отказывается соблюдать установленные правила проживания в Отеле;
- лицам, находящимся в розыске по данным полиции;

в других случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации и здравым смыслом. В спорных случаях вопросы решает администрация Отеля

3.2. При заселении Гостя заполняется Регистрационная карта, которую Гость обязательно подписывает, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с настоящими Правилами и условиями проживания. Регистрационная карта имеет силу и значение Договора между Отелем и Гостем на оказание услуг гостиницей (п. 20 Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденных постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085 в ред. Постановления Правительства РФ от 30.11.2018 №1450).

Оплата гостиничных услуг осуществляется авансовым платежом (с согласия Гостя (Потребителя либо если Заказчик - юридическое лицо), либо посуточной оплатой.

Оплата услуг Отеля принимается:

- в наличной форме или по российским национальным платежным банковским картам: Visa, MasterCard (рос. банки) в кассу Отеля;

3.3. При наличии свободных мест и по желанию Гостя ему может предоставляться номер на два и более мест с полной оплатой стоимости номера.

3.4. В номерах I категории (номера категории «Стандартный» и «Классический») предоставляется не более 1 (одного) дополнительного места, размещение возможно не более 3 (трех) человек. Размещение в номерах категории «Студия» и «Люкс» предоставляется не более 2 дополнительных мест, размещение возможно не более 4-х (четырёх) человек.

3.5. Плата за проживание в Отеле взимается в соответствии с единым расчетным часом. Исполнителем установлен следующий порядок заезда и выезда: время заезда -14:00 по московскому времени и время выезда гостей - 12:00 по московскому времени.

3.6. Ранний заезд до 14:00 не гарантирует размещения, если таковое не было забронировано. Ранний заезд с 00:00 до 9:00 – оплачивается в размере 50% стоимости 1 суток проживания по опубликованному тарифу на текущую дату, при этом оплата за дополнительные места взимается в полном размере. Заезд с 9:00 до 14:00 предоставляется без дополнительной оплаты при наличии свободных номеров.

3.7. При заезде с 00:00 и проживании менее суток оплата взимается за полные сутки. При размещении без предварительного бронирования и проживании не более суток(менее 24 часов) плата взимается за сутки, независимо от расчетного часа.

3.8. Поздний выезд – выезд после 12:00 - является дополнительной услугой и предоставляется на усмотрение начальника Службы приема и размещения в зависимости от наличия свободных номеров. Плата за поздний выезд с 12:00 до 21:00 текущего дня взимается в размере 50% от

стоимости номера в сутки по опубликованному тарифу на текущую дату, при этом оплата за доп. места взимается в полном размере. Плата за выезд после 21:00 взимается в размере полных суток.

3.9. В случае если Гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее одного часа после поселения, возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.

3.10. Стоимость питания включенного в стоимость проживания, но не использованного гостем, не возвращается.

3.11. Специальные цены, акционные предложения и скидки действуют на базовую стоимость проживания (одноместное или двухместное размещение), на дополнительное размещения детей и взрослых, и не распространяются на стоимость услуг «Раннего заезда» и «Позднего выезда», а также дополнительное питания для детей и взрослых.

При расчете услуг «Ранний заезд» и «Поздний выезд» стоимость дополнительного места оплачивается в размере 100%.

3.12. Гости, проживающие в отеле и желающие пригласить к себе в номер гостей на неопределенный срок, должны зарегистрировать их в Службе приема и размещения. При этом проживающий производит доплату согласно опубликованного тарифа.

3.13. Отель оставляет за собой право отказа в продлении срока проживания, если иное не было согласованно при бронировании. При наличии свободных мест Гостю может быть предоставлен другой номер.

3.14. В случае форс-мажорных обстоятельств отель оставляет за собой право отказа в размещении гостя с условием предоставления ему размещения в другой гостинице.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГРАЖДАН, ПРОЖИВАЮЩИХ В ГОСТИНИЦЕ.

4.1. При предъявлении соответствующего документа, право на **внеочередное обслуживание** имеют:

— Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;

— инвалиды детства, инвалиды I и II группы и одно лицо, сопровождающее его;

— работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

— военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);

— инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

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

Иные льготы указанным категориям граждан (кроме внеочередного размещения и обслуживания) не предоставляются.

4.2. Гости отеля имеют право:

4.2.1. Оформлять заказ на бронирование гостиничных услуг с использованием Интернета, звонка по телефону и прочими способами, указанными на сайте. При этом Гость признает, что в случае использования сервиса Отеля он в полной мере и безоговорочно принимает условия настоящей Оферты в независимости от того, каким способом был совершен заказ;

4.2.2. Отказаться от заказа или изменить заказ только после согласования с Отелем в письменной форме;

4.2.3. Получить заявленные и оплаченные услуги в полном объеме на согласованных условиях;

4.2.4. Гость имеет право в любой момент отказаться от гостиничных услуг, при этом обязан произвести взаиморасчеты со службой размещения на условиях Отеля в соответствии с Правилами возврата денежных средств;

4.2.5. Внести изменения в заказ, аннулировать заказ, на условиях, изложенных в настоящих Правилах;

4.2.6. Пользоваться всеми услугами отеля;

4.2.7. Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг;

4.2.8. Оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Службе приема и размещения.

4.2.9. В любой момент отказаться от услуг Отеля. Отказ Гостя влечет за собой прекращение перед ним всех обязанностей Отеля с момента такого отказа.

4.3. Гости, проживающие в отеле, обязаны:

4.3.1. Ознакомиться с настоящими Правилами проживания и иными внутренними регламентирующими документами (План эвакуации на этажах Отеля и т.п.), связанными с оказанием заявленных услуг;

4.3.2. Согласиться с условиями настоящих Правил;

4.3.3. Указывать актуальную контактную и персональную информацию при регистрации и оформлении заказа (Ф.И.О., номер телефона, адрес e-mail, гражданство);

4.3.4. Указать и проверить при заказе корректность всех необходимых данных для оформления заказа. В случае, когда Гость отказался предоставить необходимые данные, или данные оказались недостоверными, то Отель вправе отказать в оказании услуги;

4.3.5. Оплатить при гарантированном бронировании в полном объеме стоимость первых суток заказа или всю сумму целиком в порядке,

указанном Отелем в процессе оформления заказа, при негарантированном бронировании оплатить заказанные услуги Отеля до заезда в размере и порядке, установленные настоящими Правилами;

4.3.6. При проживании в отеле соблюдать настоящие Правила проживания в отеле, включая правила пользования электробытовыми приборами, пожарной безопасности, иные требования настоящих Правил и в частности согласиться с установленными запретами;

4.3.7. Гость дает согласие на обработку и хранение своих персональных данных, предоставленных для обработки и оформления заказа в целях проживания в Отеле;

4.3.8. Соблюдать тишину в период с 23:00 до 10:00 следующего дня.

4.3.9. Соблюдать право неприкосновенности личности сотрудников и гостей отеля;

4.3.10. Придерживаться чистоты в номере;

4.3.11. При выходе из номера закрыть окна, водопроводный кран, выключить освещение;

4.3.12. Бережно относиться к мебели, инвентарю и оборудованию в номере и в общественных помещениях Отеля. В случае утери или порчи имущества Отеля, возместить убытки в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации по тарифам, утвержденным генеральным директором Отеля. Если из-за нанесенного ущерба Отель не в состоянии принять следующего Гостя, Гость обязуется оплатить время вынужденного простоя;

4.3.13. При выезде из Отеля предъявить карту гостя на КПП с пометкой об оплате, для чего осуществить полный расчет за проживание и предоставление дополнительных услуг, для чего перед выездом из отеля Гостю необходимо: вызвать горничную для сдачи номера по тел. _0_; сдать номер горничной; подойти на ресепшн с картой гостя и ключом от номера, где осуществить закрытие счета;

4.3.14. При желании Гостя на время покинуть территорию, ему необходимо погасить текущий счёт и предъявить на КПП доказательство полной его оплаты.

4.4. С целью обеспечения в Отеле порядка, сохранности имущества и безопасности Гостей, в Отеле запрещается:

4.4.1. Агрессивное и/ или аморальное поведение (действия, которые нарушают общепринятые нормы морали и нравственности, противоречат общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим, недостойное поведение в общественных местах и т.д.);

4.4.2. Находиться в общественных зонах (коридорах, холлах, лестницах, ресторанах) в нижнем белье, обнаженными, в грязной, пачкающей одежде или обуви;

4.4.3. Вносить и хранить в номерах вещества, материалы и предметы, являющиеся опасными для жизни и здоровья граждан и сохранения имущества (как то: оружие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества, едкие и с сильным запахом материалы);

4.4.4. держать в номере животных и птиц;

4.4.5. пользоваться электронагревательными приборами, не входящими в комплектацию номера;

4.4.6. оставлять в номерах посторонних лиц на период своего отсутствия, а также передавать им карточку-ключ от номера без предупреждения администрации отеля;

4.4.7. допускать посещение посетителей Гостя в номере без разрешения Отеля;

- Время для посещений установлено Отелем с 11-00 до 21-00 часов, с единовременным пребыванием Гостя в номере не более одного часа и с предъявлением Отелю документа, удостоверяющего личность посетителя. Нахождение в номере сверх указанного времени без согласования с Отелем является основанием для предъявления Отелем требования о прекращении договора. Гость несет ответственность как за своевременный уход посетителей, так и за соблюдение ими настоящих Правил;

4.4.8. Беспокоить других Гостей;

4.4.9. Употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в общественных местах Отеля, а также в ресторане и баре;

4.4.10. Курить в номерах, холлах, коридорах в ресторане и других местах, не предназначенных для курения (штраф 2000 руб.). На территории гостиничного комплекса

4.4.11. Переставлять гостиничное имущество (оборудование) в номерах и общественных зонах, а так же использовать его не по назначению.

4.4.12. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей;

4.4.13. Загрязнять территорию Отеля, выбрасывать мусор и бутылки из окон Отеля;

4.4.14. Использовать посторонние предметы в качестве пробок для сливных отверстий ванн;

4.4.15. Без причин пользоваться первичными средствами пожаротушения, находящимися на территории отеля;

4.4.16. Без специального разрешения администрации не разрешается осуществлять какие-либо услуги и предлагать товары; - осуществлять коммерческую фото- и видеосъемку. Под коммерческой съемкой понимается любая съемка, осуществляемая не для личных бытовых целей гостей отеля;

4.4.17. Кататься на роликах, скейт-бордах, самокатах и т.п. в корпусе и/или на территории

(в случае причинения травм Отель не несет ответственности за причиненный ущерб).

4.5. Гости, в случае выявления недостатков в предоставленной услуге, имеют право:

- требовать устранения недостатков в определенный срок;
- отказаться от дальнейшего размещения в отеле.

5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ АДМИНИСТРАЦИИ ОТЕЛЯ.

5.1. Отель вправе требовать от Гостя полного согласия с условиями настоящей Оферты и соблюдения настоящих Правил.

Без согласия с условиями настоящих Правил и внутренними регламентирующими документами, отказать Гостю в предоставлении гостиничных услуг.

5.2. Отель вправе использовать третьих лиц для приема платежей за услуги.

5.3. Отель вправе отказать в размещении Гостю при нарушении правил пребывания в отеле; при нарушении условий оплаты заявленных услуг; при отказе от согласия с условиями Договора и внутренними регламентирующими документами, определяющими порядок проживания.

5.4. Отель при оформлении проживания в отеле обязана информировать Гостей о предоставлении основных и дополнительных услуг, о форме и порядке их оплаты.

5.5. Отель имеет право предоставлять гражданам по их желанию дополнительные платные услуги.

5.6. Замена постельного белья, полотенец и туалетных принадлежностей производится в номерах I категории (Стандартный и Классический) 1 раз в 3 дня, в номерах Люкс и Студия - ежедневно.

5.7. Отель несет ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению.

5.8. Качество подготовки номера перед заселением проверяется администрацией согласно утвержденной технологии отеля.

5.9. Сотрудники отеля имеют право проверить у любых лиц на территории отеля наличие гостевых карточек..

5.10. Отель отвечает за сохранность ценных вещей, сданных в депозитный сейф, расположенный в службе приема и размещения.

5.11. Все работники, непосредственно связанные с обслуживанием гостей, проходят медицинское обследование в установленном порядке, результаты которого отображаются в их личных медицинских книжках. Эти книжки предъявляются по требованию представителей контролирующих органов.

5.12. В отеле имеются книги отзывов и предложений, которые выдаются гостям по их просьбе во всех местах обслуживания.

5.13. Жалобы и заявления граждан рассматриваются администрацией отеля согласно действующего законодательства Республики Крым и Российской Федерации и настоящих правил.

5.14. В случае, если гости забыли свои вещи в отеле, администрация составляет опись забытых вещей, решает вопрос об их пересылке по требованию и за счет владельца, в остальных случаях поступает согласно действующему законодательству.

5.15. Отель имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг и выселить Гостя из отеля в случае нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за предоставленные отелем услуги, а также совершения (попытки совершения) гостем в отношении персонала отеля и (или) других гостей отеля противоправных действий, угрожающих безопасности жизни, здоровья и (или) имущества других лиц.

5.16. Отель оставляет за собой право доступа в номер без предварительного согласования с гостем в случае возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, правил противопожарной безопасности, правил пользования электробытовыми приборами.

5.17. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.

5.18. Удерживать с Гостя или требовать оплаты полной стоимости оказанных услуг или причиненного ущерба Гостя на условиях отеля, указанной в настоящих Правилах.

5.19. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация отеля вправе создать комиссию и выселить Гостя при этом сделать опись имущества, находящегося в номере.

5.20. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в отеле определяется Отелем.

5.21. Отель вправе в одностороннем порядке расторгнуть настоящий Договор.

6. КОНТРОЛЬ ЗА СОБЛЮДЕНИЕМ ПРАВИЛ.

6.1. Контроль за соблюдением администрацией отеля этих Правил осуществляют местные государственные администрации и органы местного самоуправления, а также соответствующие государственные органы в пределах их компетенции.

6.2 Контроль за соблюдением гостями этих Правил осуществляется администрацией отеля.

7. УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ ОТЕЛЕМ «ЛЕВАНТ».

7.1. Услуги, входящие в стоимость проживания:

—пользование постелью, постельными принадлежностями, мебелью, фурнитурой и другими предметами для бытовых нужд; электроосвещение,

холодное и горячее водоснабжение, кондиционированный воздух; пользование индивидуальным электронным сейфом, феном, услугами кабельного телевидения, ежедневная уборка жилого номера персоналом отеля;

— посещение пляжа, пользование шезлонгами, пляжными зонтиками, душем на пляже.

7.2. Платные, не входящие в стоимость проживания:

Дополнительное размещение и питание для гостей от 3 лет, аренда конференц-залов, аренда конференц-оборудования, ресторанное питание, междугородний и международный телефон, трансфер, аренда велосипедов, аренда детской коляски.

7.3. Бесплатные:

- уборка номеров;
- вызов неотложной медицинской помощи;
- доставку в номер корреспонденции при ее получении;
- предоставление необходимого инвентаря в зависимости от класса отеля;
- предоставление утюга и гладильной доски (на этажах);
- побудка гостя в указанное время;
- вызов такси;
- размещение и завтрак детей в возрасте до 3 лет;
- хранение и поднос багажа;
- предоставление кипятка;
- набор посуды для минибара предоставляется по требованию;
- предоставление иголок, ниток;
- предоставление 1 комплекта посуды и столовых приборов на 1 человека;
- пользование Интернетом (Wi-Fi);
- пользование сейфом в службе приема и размещения;
- эко-услуги (кислородные коктейли, меню подушек «Сладкий сон», соляная лампа);
- морская рыбалка;
- тренажеры на открытом воздухе;
- детская анимация (с июня по август);
- предоставление аптечки.

8. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН.

8.1. Гость представляет интересы всех лиц, указанных в заказе и персонально несет ответственность перед Отелем за правильность сообщенных в заявке данных о них, за выполнением всеми лицами всех обязательств, включая обязательства по оплате заказа и оплате штрафа в случае отказа от оказания гостиничных услуг (включая не заезд в отель).

8.2. Гость несет ответственность за конфиденциальность своего регистрационного имени (логина) и пароля в сети Интернет, а также за все действия, произведенные под данным именем (логином) и паролем. Отель не несет ответственности и не возмещает убытки, возникшие по причине несанкционированного использования третьими лицами идентификационных данных Гостя.

8.3. Отель не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Гостем, а также возникших вследствие других нарушений условий настоящего Договора со стороны Гостя.

8.4. Отель не несет ответственности в случае незаезда в отель в первый день заезда, а также несоблюдением Гостем требований миграционного законодательства РФ (в т.ч. отсутствие паспорта, свидетельства о рождении ребенка, миграционной карты и визы иностранного гражданина и прочих документов) и, в результате этого, возможным незаселением в отель.

8.5. Отель не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям Гостя и его субъективной оценке.

8.6. Отель не несет ответственности за работу городских коммунальных служб (отключение света, воды, тепла и прочее).

9. ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И ПРАВИЛА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Настоящая **Политика конфиденциальности и Правила обработки персональных данных** описывает политику конфиденциальности Отеля в отношении данных, собираемых на управляемом Отелем веб-сайте (Levant.ru), на котором предоставляется доступ к данной Политике конфиденциальности, посредством страниц Отеля в социальных сетях, которые Отель контролирует и с помощью которых предоставляется доступ к данной Политике конфиденциальности (совокупно далее **«Страницы в социальных сетях»**), посредством отправленных Отелем сообщений электронной почты в формате HTML, которые содержат ссылку на данную Политику конфиденциальности, а также в процессе общения с Гостем, в том числе при проживании в Отеле (совокупно Веб-сайты, Приложения и Страницы в социальных сетях Отеля далее именуются **«Онлайн-сервисы»**), а вместе с офлайн-каналами – **«Сервисы»**). Предоставляя Отелю Персональные и Другие данные, Гость соглашается с правилами и условиями настоящей **Политики конфиденциальности и Правилами обработки персональных данных**.

Сбор Персональных данных

«Персональные данные» – это любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу.

Персональные данные Гостя обрабатываются в соответствии с ФЗ «О персональных данных» № 152-ФЗ.

Путем проставления отметки в окошке поля «С Политикой конфиденциальности и правилами обработки персональных данных ознакомлен и согласен» в офлайн-форме запроса и Путем

проставления отметки в окошке поля Согласия с пунктами в онлайн форме бронирования:

«- Я даю разрешение объекту размещения эко-отель Левант на обработку своих персональных данных

- Принимаю вышеуказанные условия аннуляции данного бронирования

- Мой адрес электронной почты () указан верно

- Я принимаю [условия проживания](#)», -

Гость :

- подтверждает, что все указанные им данные принадлежат лично ему;
- подтверждает и признает, что им внимательно в полном объеме прочитано Соглашение и условия обработки его персональных данных, указываемых им в полях онлайн форм (регистрации), текст соглашения и условия обработки персональных данных ему понятны;
- дает согласие на обработку Отелем предоставляемых в составе информации персональных данных в целях заключения между ним и Отелем настоящего Соглашения, а также его последующего исполнения;
- выражает согласие с условиями обработки персональных данных без оговорок и ограничений.

Ответственным за организацию работы по обработке персональных данных является руководитель Отеля. Его данные указаны в настоящей Политике.

ОТЕЛЬ может собирать следующие виды Персональных данных.

- ФИО, пол, домашний и рабочий адрес, номер телефона и адрес электронной почты, название компании, дата и место рождения, гражданство, ИНН, банковские реквизиты, паспорт, виза и другие удостоверяющие личность документы, выданные государственными органами.
- Информация о проживании, включая названия Отеля, даты заезда и выезда, приобретенные товары и услуги, особые запросы, сведения о предпочтениях Гостя применительно к обслуживанию (в том числе о типах номеров, помещениях, предпочитаемых видах отдыха, запрашиваемых удобствах, возрасте детей, супругов и иных родственников и любых данных в отношении используемых Гостем Сервисов).

- Набранные номера телефонов, полученные и отправленные факсы или полученные телефонные сообщения при использовании услуг телефонной связи, которые ОТЕЛЬ может предоставлять Гостю.
- Номера кредитных и дебетовых карт.
- Информация о программах лояльности, данные личных кабинетов, профилей и паролей.
- Информация о работодателе и другие соответствующие сведения, если Гость является сотрудником компании –корпоративного клиента ОТЕЛЯ, поставщика или какого-либо другого делового партнера (например, турагента или организатора мероприятий).
- Другие данные о Госте, получаемые ОТЕЛЕМ от третьих сторон, с которыми ОТЕЛЬ сотрудничает (например, от турагентов и поставщиков аналогичных услуг).
- Изображение пользователя в профиле.
- Идентификатор учетной записи в социальной сети, мессенджеров или идентификатор пользователя.

Если Гость предоставляет какие-либо Персональные данные о других людях ОТЕЛЮ или поставщикам услуг ОТЕЛЯ в связи с Сервисами (например, если Гость бронирует ОТЕЛЬ на другого человека), Гость подтверждает, что имеет на это право и разрешает ОТЕЛЮ использовать эту информацию в соответствии с настоящей Политикой конфиденциальности и Правилами обработки персональных данных. ОТЕЛЬ и его поставщики услуг могут получать Персональные данные различными способами, включая следующие:

- **С помощью Онлайн-сервисов:** ОТЕЛЬ может собирать Персональные данные, когда Гость осуществляет бронирование или приобретает у ОТЕЛЯ товары и услуги иным образом, общается с ОТЕЛЕМ посредством онлайн-чатов, мессенджеров, сообщает о своих особых запросах или предпочтениях, подписывается на рассылку либо участвует в опросах, конкурсах или рекламных акциях.
- **С помощью Офлайн-сервисов:** ОТЕЛЬ может получать Персональные данные в режиме офлайн (например, когда Гость посещает ОТЕЛЬ, бронирует номер по телефону или обращается в службу поддержки).
- **Из других источников:** ОТЕЛЬ можем получать Персональные данные из других источников, таких как общедоступные базы данных, партнеры по совместному маркетингу и другие третьи стороны. Это может быть информация от турагента, авиакомпании, эмитента кредитной карты и других партнеров, а также из социальных сетей (в том числе от людей, с которыми Гостя связывают дружеские или иные отношения). Например, если Гость воспользуется Онлайн-сервисом, введя данные своей учетной записи в одной из социальных сетей, некоторые Персональные

данные, относящиеся к этой учетной записи, будут переданы Отелю, в том числе Персональные данные, указанные в профиле Гостя или в профилях друзей Гостя.

Использование Персональных данных

Отель может использовать Персональные данные Гостя различными способами, в том числе следующими.

- Оказывать запрошенные Гостем услуги, например, ускорять бронирование, высылать уведомления о подтверждении или предварительные сообщения, помогать Гостю при проведении мероприятий, а также предоставлять иную информацию о местности и Отеле.
- Осуществлять бронирование и организовывать пребывания Гостя в Отеле, например, производить обработку платежа, обеспечивать наличие номера нужной категории и соответствующий уровень обслуживания.
- В связи с нашей программой Лояльности. Ваш номер в данной программе указанный на личной карте гостя и в бронировании, является вашим уникальным номером, с помощью которого осуществляется отправка вашего счета на адрес вашей электронной почты. Если при бронировании номера для другого лица вы указываете свой номер или свой адрес электронной почты, счет этого лица будет также отправлен на ваш адрес электронной почты.
- Отправлять Гостю административную информацию, рекламные сообщения, рекламные предложения, периодически проводимые опросы удовлетворенности клиентов, маркетинговые исследования или опросы по обеспечению качества услуг.
- Обеспечивать персонализированное обслуживание при проживании в Отеле и использовании Онлайн-сервисов, предлагая Гостю продукты и услуги, отвечающие его потребностям.
- Предоставлять Гостю возможность участвовать в лотереях, конкурсах и других акциях, а также осуществлять их проведение. Для некоторых из этих мероприятий предусмотрены дополнительные правила, которые могут содержать дополнительную информацию о том, как Отель использует и раскрывает Персональные данные Гостя. Отель советует Гостю внимательно читать такие правила.
- В целях реализации таких аспектов бизнеса, как анализ данных, аудит, обеспечение безопасности, мониторинг и предотвращение мошенничества (в том числе за счет использования систем видеонаблюдения, ключей-карт и других систем безопасности), разработка новых продуктов, расширение, совершенствование или

изменение Сервисов Отеля, выявление тенденций использования сетевых ресурсов, определение эффективности рекламных кампаний Отеля, а также осуществление и расширение деятельности Отеля.

Отель также может использовать Персональные данные в связи с программами лояльности, для следующего.

- Оценки причитающихся вам привилегий;
- Управления предпочтениями Гостя в отношении способа зарабатывания баллов, а также для учета ваших баллов Гостя и отслеживания транзакций.

Обработка персональных данных осуществляется с привлечением третьих лиц.

Раскрытие Персональных данных

Персональные данные Гостя могут быть раскрыты в связи со следующими услугами, которые Отель предоставляет

- **Бронирование:** Персональные данные, предоставляемые Гостем при бронировании, раскрываются с целью удовлетворения запроса Гостя на бронирование. По окончании пребывания Гостя Отель хранит Персональные данные Гостя, включая сведения о пребывании, предпочтениях, номере и размещении, а также об услугах, которыми Гость воспользовался.
- **В рамках Управляющей Компании:** Отель может раскрывать Персональные данные Гостя другим компаниям, входящим в состав Управляющей Компании «Красотель», в целях, описанных в настоящей Политике конфиденциальности, таких как предоставление Гостю услуг, связанных с пребыванием в Отеле, и отправка Гостю рекламных сообщений, соответствующих предпочтениям Гостя.
- **Поставщикам услуг:** Отель может раскрывать Персональные данные сторонним поставщикам услуг Отеля, которые оказывают такие услуги, как спа-процедуры и ресторанное обслуживание в Отеле, транспортное обслуживание, хостинг веб-сайтов, анализ данных, обработка платежей, выполнение заказов, предоставление информационных технологий и соответствующей инфраструктуры, в т.ч. модуля онлайн-бронирования, программного обеспечения, обслуживание клиентов, доставка электронной почты, аудит и другие услуги.
- **Официальным лицензиатам:** Отель может раскрывать компаниям группы «Управляющая компания «Красотель» Персональные данные Гостя в связи с использованием Сервисов, в том числе данные,

относящиеся к бронированию номеров в Отеле, в связи с предложениями Сопутствующих транспортных услуг или для предоставления компаниям возможности управлять и продвигать на рынке. Такие Персональные данные могут также включать в себя, например, данные об участии в программах лояльности. При посещении таких веб-сайтов, в отношении Персональных данных, которые Гость передает посредством этого веб-сайта, будет применяться не настоящая Политика конфиденциальности, а политика конфиденциальности соответствующего партнера.

- **Организаторам лотерей, конкурсов и других промоакций.**
- **Посредством социальных сетей:** Отель может раскрывать Персональные данные Гостя, касающиеся обмена сведениями в социальных сетях, друзьям Гостя, связанным с учетными записями Гостя в социальных сетях, другим пользователям веб-сайтов и организаторам социальных сетей. Например, если Гость связывает свою учетную запись в какой-либо социальной сети с личным кабинетом в Онлайн-сервисах или входит в свой личный кабинет в Онлайн-сервисах с помощью учетной записи в какой-либо социальной сети. Связывая свой личный кабинет в Онлайн-сервисах с учетной записью в той или иной социальной сети, Гость разрешает Отелю обмениваться информацией с поставщиком учетной записи соответствующей социальной сети и соглашается с тем, что использование информации, которую Отель передает, будет регулироваться политикой конфиденциальности соответствующей социальной сети. Если Гость не хочет, чтобы его Персональные данные передавались другим пользователям или организаторам социальных сетей, Гость не связывает свои учетные записи в социальных сетях со своими личными кабинетами в Онлайн-сервисах и не обменивается данными в социальных сетях при использовании Онлайн-сервисов. Кроме того, при размещении информации на досках объявлений, в чатах, на страницах профилей, в блогах и в других сервисах, в которых Гость может размещать информацию и материалы (включая, помимо прочего, страницы Отеля в социальных сетях), любая информация, которую Гость размещает или раскрывает с помощью этих сервисов, становится доступной для других пользователей и широкой общественности. Отель призывает Гостя проявлять разумную осторожность при раскрытии какой-либо информации с помощью Онлайн-сервисов.
- **Реорганизация компании:** Отель может раскрывать Персональные данные Гостя третьим сторонам в случае реорганизации, слияния, продажи, организации совместного предприятия, уступки, передачи или иных действий со всеми или отдельными подразделениями, активами или акциями компании Отеля (в том числе в связи с банкротством или аналогичными процедурами).

Отель также может использовать и раскрывать Персональные данные в той степени, в какой Отель сочтет это необходимым или целесообразным, в следующих случаях.

1. в соответствии с действующим законодательством, включая законы за пределами страны проживания Гостя, в том числе, но не исчерпывающе:
 - персональные данные гостей после регистрации в отеле направляются в ФМС согласно Ф3 №376 от 21.12.2013 «О внесении изменений в отдельные законодательные акты российской федерации» в части «Закона Российской Федерации от 25 июня 1993 года N 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации», Федеральный закон от 18 июля 2006 г. N 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», Приказ ФМС России от 11.09.2012 N 288 (ред. от 19.01.2015) «Об утверждении Административного регламента предоставления Федеральной миграционной службой государственной услуги по регистрационному учету граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации»
 - Персональные данные гостей направляются оператору связи согласно Постановления Правительства РФ от 31 июля 2014 г. N 758 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона "О внесении изменений в Федеральный закон "Об информации, информационных технологиях и о защите информации" и отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам упорядочения обмена информацией с использованием информационно-телекоммуникационных сетей",

Постановления Правительства РФ от 12 августа 2014 г. N 801 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации",
Постановления Правительства РФ от 1 декабря 2014 г. N 1293 "О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 21 апреля 2005 г. N 241" ("О мерах по организации оказания универсальных услуг связи")

1. для исполнения судопроизводства;
2. для удовлетворения запросов органов государственной власти, в том числе находящихся за пределами страны проживания Гостя;
3. для обеспечения соблюдения правил и условий Отеля;
4. для защиты деятельности Отеля или деятельности аффилированных компаний Отеля;

5. для защиты прав Отеля, конфиденциальной информации, безопасности или собственности и/или того же в отношении аффилированных компаний Отеля, Гостя или третьих сторон и
6. для обеспечения возможности использовать доступные Отелю средства правовой защиты или ограничения убытков, которые Отель может понести.

Сбор Других данных

«Другие данные» – это любая информация, которая не позволяет установить личность Гостя или не имеет прямого отношения к некоторому лицу, в частности:

- Информация о браузере и устройстве
- Данные об использовании приложений
- Информация, собранная с помощью файлов cookie, пиксельных тегов и иных технологий
- Демографические данные и другая информация, предоставленная вами
- Обобщенная информация

Если в соответствии с законодательством Отель обязан хранить и обрабатывать Другие данные так же, как Персональные данные, то Отель имеет право использовать их в тех же целях, в которых Отель использует и раскрывает Персональные данные (в соответствии с тем, как это описано в настоящей Политике).

Отель и сторонние поставщики услуг Отеля вправе собирать Другие данные различными способами, в том числе:

- **С помощью браузера Гостя или устройства:** Некоторая информация собирается большинством браузеров или автоматически передается устройством Гостя, например MAC-адрес Гостя, операционная система (Windows или Macintosh), ее тип и версия, разрешение экрана, производитель и модель устройства, язык, тип и версия браузера, а также название и версия Онлайн-сервисов (например, Приложений), которые Гость использует. Отель использует эту информацию для обеспечения нормального функционирования Онлайн-сервисов.
- **С помощью используемых Приложений Гостя:** Когда Гость загружает или использует какое-либо Приложение, Отель и поставщики услуг Отеля может отслеживать по номеру устройства Гостя и собирать данные об использовании соответствующего Приложения, такие как дата и время доступа Приложения на устройстве Гостя к серверам

Отеля, а также данные об информации и файлах, которые были загружены в Приложении.

- **Использование файлов cookie:** Файлы cookie представляют собой данные, которые сохраняются непосредственно на компьютер или мобильное устройство, которые использует Гость. Файлы cookie позволяют Отелю собирать такую информацию, как тип браузера, продолжительность доступа к Онлайн-сервисам, просмотренные страницы, URL источника запроса, предпочитаемый язык и другие обобщенные данные сетевого трафика. Отель и поставщики услуг Отеля используют данную информацию в целях обеспечения безопасности, упрощения навигации, более эффективного представления информации, сбора статистических данных, индивидуализации обслуживания при использовании Онлайн-сервисов и идентификации компьютера Гостя, с тем чтобы помогать Гостю использовать Онлайн-сервисы, например для бронирования номеров в режиме онлайн. Отель также собирает статистическую информацию об использовании Онлайн-сервисов с целью улучшения на постоянной основе их дизайна и функциональности, получения представления о том, как они используются, и решения связанных с ними проблем.

Файлы cookie также позволяют Отелю определять, какие рекламные объявления или предложения Отеля с большей вероятностью понравятся Гостю, и демонстрировать их Гостю при использовании Онлайн-сервисов или отправлять в анонсах и маркетинговых сообщениях. Кроме того, Отель может использовать файлы cookie и другие технологии для отслеживания отклика на интернет-рекламу и маркетинговые сообщения Отеля. Если Гость не хочет, чтобы файлы cookie использовались для сбора информации, следует выполнить простую настройку, предусмотренную в большинстве браузеров, которая позволяет отключать файлы cookie или выбирать, следует или не следует сохранять на вашем компьютере определенные файлы cookie с тех или иных сайтов. Дополнительные сведения можно получить здесь: <http://www.allaboutcookies.org/manage-cookies/index.html>. Гость может выбирать, сохранять или нет файлы cookie, соответственно настроив браузер или параметры отслеживания в разделе «Параметры отслеживания» на сайте www.levant.ru. Если Гость не сохраняет файлы cookie, работа с Онлайн-сервисами может стать менее удобной. Например, Отель не сможет идентифицировать компьютер Гостя, из-за чего Гостю придется каждый раз, посещая Веб-сайты Отеля, заново входить в систему. Гость также не сможет получать рекламные и иные предложения, соответствующие интересам и потребностям Гостя. В настоящее время Отель не поддерживает отправляемые браузерами сигналы «Не отслеживать» (Do Not Track).

- **Использование пиксельных тегов и других подобных технологий:** Пиксельные теги (также известные как веб-маяки и прозрачные

файлы GIF) могут применяться в связи с некоторыми Онлайн-сервисами, помимо прочего, для отслеживания действий пользователей Онлайн-сервисов (включая получателей сообщений электронной почты), оценки успешности рекламных кампаний Отеля, а также для сбора статистики об использовании Онлайн-сервисов и уровне отклика. Отель также использует сервисы Google Analytics и Adobe Analytics, Яндекс Метрика, в которых файлы cookie и подобные им технологии применяются для сбора и анализа данных об использовании Сервисов, а также для составления отчетов о действиях пользователей и тенденциях. С помощью этих сервисов может производиться сбор информации относительно использования других веб-сайтов, приложений и онлайн-ресурсов. Чтобы прочитать правила Google, Гостю нужно перейти по ссылке www.google.com/policies/privacy/partners/ , чтобы запретить сбор данных, загрузить надстройку для браузера Google Analytics по адресу <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout> . Чтобы прочитать правила Adobe и запретить сбор данных, перейти по ссылке <http://www.adobe.com/privacy/opt-out.html> .

