

Утверждаю  
Генеральный директор ООО «Санди-Евпатория»  
Мелтонян З.П.  
«01» января 2021г



## Правила проживания и предоставления гостиничных услуг в отеле "Донна-Роза"

### I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящие Правила проживания (далее – Правила) в отеле «Донна - Роза» (далее - отель) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг и иных дополнительных и сопутствующих услуг (далее при совместном упоминании – гостиничные услуги).
- отель предназначен для временного проживанияGuests на срок, согласованный с отелем.
- Режим работы Отеля – круглосуточный
- Отель «Донна Роза» расположен по адресу: 297402, РФ, Республика Крым, г. Евпатория ул. Симферопольская, д.94В
- Настоящие Правила являются публичной офертой отеля «Донна Роза» в адрес неограниченного круга потребителей, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг.
- Настоящие Правила размещены в департаменте приема и размещения и на официальном сайте отеля «Донна Роза» <http://dona-rosa.ru/>

### II. ОСНОВНЫЕ ПОНЯТИЯ

Отель «Донна Роза» расположен по адресу: 297402, РФ, Республика Крым, г. Евпатория ул. Симферопольская, д.94В

**Гость** – гражданин, имеющий намерение заказать либо заказывающий и использующий услуги отеля исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

**услуги отеля** - это услуги временного проживания Гостей, услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые отелем, стоимость которых включена в стоимость проживания в отеле;

**дополнительные услуги отеля** - это услуги общественного питания, бытовые услуги, туристические, транспортные и другие услуги, оказываемые отелем на возмездной основе, стоимость которых не включена в стоимость проживания в отеле, перечень которых определяется исполнителем;

**департамент приёма и размещения** – это служба администраторов, расположенная на первом этаже гостиницы и занимающаяся приёмом, регистрацией и расселением Гостей;

**отдел бронирования** – это служба, занимающаяся бронированием номеров в Отеле;

**гостиничные сутки** – основная единица измерения периода проживания в отеле, начало гостиничных суток (время заезда) – 14:00, окончание гостиничных суток (время выезда) – 12:00;

**публичная оферта** – это адресованное неограниченному кругу лиц, заинтересованных в приобретении гостиничных услуг, предложение отеля заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

**акцепт** – это согласие лица, заинтересованного в приобретении им гостиничных услуг заключить договор на предоставление гостиничных услуг;

**посетитель** – лицо, не проживающее в отеле, но имеющее право пребывать на территории отеля с 07:00 до 22:00 и пользоваться инфраструктурой отеля согласно утвержденному Администрацией отеля перечню, на основании приобретенного абонеента на дневное посещение;

**прейскурант**—систематизированный перечень услуг по проживанию и дополнительным услугам отеля с указанием цен, кратких характеристик типов номеров и оказываемых услуг, расположенный на официальном сайте отеля <http://dona-rosa.ru/> , а также в департаменте приема и размещения отеля;

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

**время выезда (расчетный час)** - время, установленное исполнителем для выезда потребителя;

**время заезда** - время, установленное исполнителем для заезда потребителя;

**заказчик** - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

**потребитель** - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

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

Понятия "гостиница" и "гостиничные услуги", используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе "Об основах туристской деятельности в Российской Федерации"

### **III. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ**

Отель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка

исходит от потребителя или заказчика. Форма заявки устанавливается исполнителем.

**Отель** вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

**а)** гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

**б)** негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Договор на предоставление гостиничных услуг считается заключенным с момента подписания его сторонами, в том числе в электронном виде, либо после совершения Гостем действий по оплате гостиничных услуг через Департамент приема и размещения наличным платежом или банковской картой, при оплате бронирования на сайте Отеля с использованием Интернет-эквайринга либо через Отдел бронирования или системы он-лайн бронирования банковским переводом, на основании полученного от отдела бронирования счета на оплату и также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной связи, а также через Интернет по электронной почте и с сайта Отеля и иной связи.

Договор на предоставление дополнительных услуг отеля считается заключенным с момента оплаты посетителем стоимости абонеента на дневное посещение и получения им документов, подтверждающих оплату. При совершении действий по оплате абонеента на дневное посещение, посетитель тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами, а также Правилами противопожарной безопасности и Правилами пользования объектами инфраструктуры отеля.

С договором на предоставление гостиничных услуг можно ознакомиться на официальном сайте отеля <https://dona-rosa.ru/kontakty/> в разделе «Контакты».

При заключении договора на оказание услуг отеля, **Гость или посетитель самостоятельно ознакомливается с настоящими Правилами**, размещенными в Департаменте приема и размещения или на странице официального сайта отеля <http://dona-rosa.ru/>

При совершении действий по оформлению запроса на бронирование номеров, или непосредственно при оформлении поселения в номер в Департаменте приема и размещения, Гость тем самым подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания и предоставления услуг, Правилами пожарной безопасности, Правилами пользования объектами инфраструктуры отеля, а также согласен с условиями предоставления гостиничных и сопутствующих услуг отелем, дает согласие на обработку персональных данных в соответствии с п. 4 ст. 9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ путем предоставления копии паспорта или иного документа, подтверждающего личность (перечень утвержден п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853), с личной подписью, не возражает против получения информации о привилегиях и ценовых предложениях отеля.

Телефоны департамента приема и размещения:

Тел.: **+7 (985)890-89-44, +7 978 935-75-87**

Веб-сайт: <http://dona-rosa.ru/>

Прейскурант отеля содержит информацию о ценах на проживание и дополнительные услуги отеля, размещен в Департаменте приема и размещения отеля «Донна Роза» и на официальном сайте отеля «Донна - Роза» <http://dona-rosa.ru/>

Отель имеет право устанавливать цены и тарифы, применять систему скидок на все услуги, которые оказываются Гостю / посетителю, за исключением тех, на которые распространяется государственное регулирование цен и тарифов.

Стоимость проживания, дополнительных услуг устанавливается отелем самостоятельно. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера, а также сроки и условия их предоставления.

При бронировании и размещении в отеле Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остаётся за Департаментом приёма и размещения отеля.

Бронирование считается подтверждённым после письменного подтверждения от Отдела бронирования отеля по электронной почте и получения уникального номера брони.

Опозданием считается неприбытие Гостя по истечении 2 (двух) часов после заявленного им при бронировании времени поселения.

Аннулировать бронирование Гость может только путем направления письменного обращения по электронной почте [info@dona-rosa.ru](mailto:info@dona-rosa.ru)

Запрос на гарантированное бронирование в обязательном порядке должен содержать полные имена всех Гостей, которым будут оказаны услуги отеля по данной заявке.

Изменение имён Гостей возможно не менее чем за 24 часа до планируемого заезда: 1. при бронировании через сайт отеля – путем направления письменного обращения на электронную почту [info@dona-rosa.ru](mailto:info@dona-rosa.ru), с указанием номера бронирования указанного в подтверждении;

2. при бронировании через компанию-контрагента (туристическую фирму, корпоративного клиента) – путем направления контрагентом официального запроса установленной договором формы на внесение изменений в заявку;

3. при бронировании через системы он-лайн бронирования – путем направления письменного обращения через «личный кабинет» на сайте он-лайн бронирования.

Изменение имён Гостей считается подтвержденным и учтенным в заявке на гарантированное бронирование только после письменного подтверждения его отделом бронирования отеля по электронной почте или через личный кабинет заказчика на сайте он-лайн бронирования.

При отсутствии или несвоевременности направления запроса на изменение имён Гостей, а также направлении запроса в форме, отличной от вышеуказанных, отель вправе отказать в оказании услуг Гостям, не указанным в первоначальном запросе на бронирование, что не освобождает

заказчика от оплаты штрафных санкций, предусмотренных настоящими правилами предоставления гарантированного бронирования.

#### **IV. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

Размещение Гостя в Отеле осуществляется **только** при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении работнику Департамента приёма и размещения удостоверяющего личность документа, согласно перечню, утвержденному п. 18 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г №1853.

Размещение Гостя по гарантированным заявкам осуществляется при полном совпадении информации, указанной в заявке (изменениях к заявке) с личными данными Гостя. В случае если данные Гостя не совпадают с гарантированной заявкой, размещение Гостя осуществляется по свободному поселению с внесением Гостем 100 % оплаты за услуги отеля при поселении.

При негарантированном бронировании, в случае опоздания (незаезда Гостя в течение двух часов с заявленного им при бронировании планируемого времени заезда), негарантированное бронирование аннулируется. При более позднем приезде такого Гостя в Отель, его поселение оформляется как заезд без предварительного бронирования, в соответствии с наличием свободных к продаже и поселению номеров и по цене, установленной на дату заезда.

При поселении Гостя в отель без предварительного бронирования:

1. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется до 12:00 этих же календарных суток, то плата за проживание рассчитывается за сутки.

2. в случае, если заезд Гостя оформляется после 00:01, а выезд планируется после 12:00 этих же календарных суток, то плата за проживание рассчитывается за сутки, но при этом: при выезде Гостя на следующие или последующие календарные сутки с Гостя взимается доплата за раннее (00:01 – 13:59) поселение в соответствии с правилами предоставления и оплаты услуги «ранний заезд» в размере , не превышающем плату за половину суток

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается в размере одних суток проживания.

Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в отеле осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации». Согласно п. 14 Постановления регистрация гражданина по месту пребывания в отеле производится по прибытии такого гражданина администрацией отеля на основании документов, удостоверяющих личность.

Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

1. паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
2. паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
3. свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
4. паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
5. временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;



6. паспорт иностранного гражданина либо иной документа установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
7. документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
8. разрешение на временное проживание лица без гражданства;
9. вид на жительство лица без гражданства.

Постановка гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

#### ПОСЕЛЕНИЕ ДЕТЕЙ

За проживание в отеле детей, возраст которых, на момент регистрации поселения в Отель, составляет не более 4 (четырёх) лет (при семейном размещении) плата не взимается (по запросу предоставляется детская кровать).

За проживание в отеле детей в возрасте, на момент регистрации поселения в отель , от 4 (четырёх) лет до 11 (одиннадцати) лет включительно (при семейном размещении) плата взимается согласно действующего в отеле Прейскуранта (по запросу предоставляется раскладная кровать).

За проживание в отеле детей от 12 (двенадцати) лет взимается плата согласно действующего в отеле Прейскуранта на взрослого.

В отеле запрещено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего

возраста, при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях. В случае нарушения данного положения Правил проживания в отеле, администрация отеля не несет ответственности за возможные последствия действий проживающих лиц. Ответственность за возможные последствия действий проживающих лиц в полном объеме возлагается на лицо, достигшее 18-ти летнего возраста.

В отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста, при условии, если данные лица находятся в родственных отношениях, а именно ребенок с матерью, отцом, опекуном, попечителем, представителем органа опеки и попечительства.

В отеле разрешено совместное проживание в одном номере лиц, не достигших 18-ти летнего возраста, с лицами, достигшими 18-ти летнего возраста при условии, если данные лица не находятся в родственных отношениях в случае:

- 1) с письменного разрешения матери, отца, опекуна, попечителя;
- 2) с письменного разрешения органа опеки и попечительства.

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

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

## **V. ОПЛАТА УСЛУГ ОТЕЛЯ**

Оплата услуг в отеле осуществляется в рублях Российской Федерации.

Оплата услуг в отеле производится согласно Прейскуранту цен, действующему на дату подтверждения бронирования или дату оказания дополнительных услуг:

- за наличный расчет,
- банковскими картами, выпущенными на территории Российской Федерации,
- по безналичному расчету банковским переводом,
- при бронировании и оплате на сайте отеля с использованием Интернет-эквайринга,

Оплата услуг отеля по банковской карте может быть произведена:

- держателем карты за услуги отеля оказанные лично ему;
- лицом, которому право проведения платежных операций по карте было передано держателем карты, при обязательном введении им пин-кода карты. В случае, если в настройках карты отключена опция запроса пин-кода, оплата по карте может быть принята только в присутствии держателя карты.

Плата за размещение в отеле взимается с 14:00 часов текущих суток по местному времени. Гостиничными сутками считается размещение с 14:00 часов текущих суток по местному времени до 12:00 часов следующих суток по местному времени. При заезде Гостя в номер после 14:00, оплата за размещение взимается в том же размере, если бы заезд производился в 14:00.

Почасовая оплата проживания в отеле не предусмотрена.

При заезде с 00:01 до 13:59 часов текущих суток дополнительно взимается плата в размере 50% от стоимости первых суток проживания (без права посещения завтрака).

По истечении оплаченного срока проживания Гость обязан освободить номер не позднее 12:00 или продлить срок проживания в номере. В случае несвоевременного освобождения номера Гостем, администрация отеля вправе произвести выселение Гостя без его участия.

## **ПРОДЛЕНИЕ СРОКА ПРОЖИВАНИЯ**

При необходимости продления номера Гость может обратиться в департамент приема и размещения отеля не позднее 10:00 часов по местному времени. При наличии свободных мест в отеле срок проживания может быть продлен.

Продление номера возможно в соответствии с тарифом последних полных суток проживания Гостя (так, например, если Гость проживал в отеле по тарифу с включенным в проживание завтраком, обедом и ужином, то и продление проживания осуществляется исходя из указанного тарифа. Услуги питания включены в общую стоимость проживания и из тарифа не вычитаются.).

При продлении номера до 17.59 часов – взимается плата в размере 50 % от стоимости последних полных суток проживания (без права посещения обеда и ужина)

При продлении номера после 18.00 – взимается плата в размере 100 % от стоимости последних полных суток проживания (может включать, в зависимости от тарифа проживания, выбранного Гостем, обед и ужин во время их оказания).

### **ВОЗВРАТ ДЕНЕЖНЫХ СРЕДСТВ**

В случае неудовлетворения качеством оказываемых услуг, Гость вправе в течение 30 минут с момента заезда, отказаться от предоставляемых услуг. В этом случае:

- при негарантированном бронировании, отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства в полном объеме;
- при гарантированном бронировании, отель возвращает Гостю оплаченные на момент заезда денежные средства за вычетом платы за одни сутки.

В случае если Гость сократил свое пребывание в отеле, возврат денежных средств производится за оплаченные, но неиспользованные сутки.

При досрочном выезде Гостя, заказавшего услуги отеля через системы онлайн бронирования по специальной сниженной цене (условия предоставления которой не позволяет Гостю менять или сокращать сроки проживания), возврат средств за оплаченные, но не оказанные услуги не

производится. Основанием для отказа в возврате является договор публичной оферты между Гостем и Агентством он-лайн бронирования.).

По правилам отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг .

Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по кредитной карте в Отеле, Гость должен обратиться к администратору Департамента приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта.

Возврат денежных средств, при наличии у Гостя чека первоначальной оплаты, производится круглосуточно по факту обращения Гостя.

Возврат денежных средств оплаченных по кредитной карте производится на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно и при предъявлении им удостоверяющего личность документа.

В случае отсутствия чека возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы руководителя департамента приема и размещения, Генерального директора и в рабочие дни с 09:00 часов до 18:00 часов по местному времени.

Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем банковским переводом на расчетный счет, Гость должен обратиться к администратору Департамента приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить ксерокопию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 10 - ти рабочих дней на указанные Гостем реквизиты.

Для возврата денежных средств за услуги гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования и пр., Гость должен обратиться в организацию, принявшую оплату.

## **VI. УСЛУГИ ОТЕЛЯ**

В Отеле предоставляются услуги, стоимость которых включена в стоимость проживания:

- завтрак (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
- обед (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
- ужин (при выборе Гостем соответствующего тарифа на проживание);
- Wi-Fi на всей территории Отеля;
- ежедневная уборка номеров;
- пользование аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получению;
- предоставление кипятка;
- звонок -побудка (по запросу);
- вызов скорой медицинской помощи (по запросу);
- смена постельного белья и полотенца через 3 ночи проживания
- пользование гладильным уголком
- посещение детской игровой комнаты
- услуги парковки.
- Пользование мини библиотекой;
- Пользование шашками и другими настольными играми.

В Отеле предоставляются **дополнительные услуги**, стоимость которых не включена в стоимость проживания:

- обед;
- ужин;
- услуги ресторано-банкетного обслуживания;
- копирование, распечатка документов;
- туристические и экскурсионные услуги;

- транспортные услуги
- прокат велосипедов
- прокат детских колясок

## **VII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЕЙ И ПОСЕТИТЕЛЕЙ ОТЕЛЯ**

Гости и посетители вправе:

- Пользоваться всеми оплаченными услугами Отеля.
- Получать полную и достоверную информацию о часах работы Отеля, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
- Обращаться к сотрудникам Департамента приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в Департаменте приема и размещения.

Гости и посетители обязаны:

- Соблюдать правила проживания и предоставления услуг.
- Уважать права другихGuestов и посетителей Отеля.
- Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Отеля.
- Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Отеля и регламент их работы.
- Оплачивать оказанные им услуги Отеля в порядке, предусмотренном настоящими Правилами.
- Беречь имущество Отеля. В случае утраты или повреждения имущества Гостем или посетителем, возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется и оплачивается согласно Прейскуранта на утрату и повреждения имущества Отеля. В случае неисполнения настоящих правил проживания юридическим лицом, от имени которого заключен договор на оказание гостиничных и

сопутствующих услуг Отеля, ответственность в полном объеме возлагается на Гостя.

- Соблюдать правила пожарной безопасности на территории Отеля и пользования электроприборами в номере, меры по сохранности жизни и здоровья.
- Закрывать краны, окна, выключать свет и электроприборы, освобождать номер по истечении срока проживания, при выезде сдать ключ от номера администратору Департамента приема и размещения.
- Соблюдать установленный в Отеле «режим тишины» с 23:00 до 07:30.

### **VIII. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ**

Отель обязан:

- Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям и посетителям услуги.
- ИнформироватьGuestей и посетителей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Отеля, форме и порядке их оплаты.
- Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Отеля санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Отеля.
- Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Отеля в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
- Отель, в случае судебной доказанности виновности Отеля, отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостей, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей в соответствии с нормами действующего законодательства (ст. 925 ГК РФ).

Внесенной в Отель считается вещь, вверенная работникам Отеля, либо вещь, помещенная в номере Отеля или ином предназначенном для этого месте.



- Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя или посетителя при условии, если они были приняты Отелем на ответственное хранение.

Гость или посетитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

- В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей.

- Отель отвечает за причинение вреда здоровью в случае судебного доказывания наличия причинно-следственной связи нарушения норм безопасности Отеля и вреда здоровью Гостя или посетителя Отеля.

- Отель информируетGuestов и посетителей, что в целях безопасности ведется видеонаблюдение в помещениях Отеля за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

- Предоставить по первому требованию Гостя или посетителя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Департаменте приема и размещения Отеля.

Отель вправе:

- Сотрудники Отеля вправе входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих правил.

- В случае истечения срока проживания Гостя в Отеле и его отсутствия по месту проживания более 1 часа без оплаты, самостоятельно освободить номер от вещей Гостя, создав комиссию из представителей Службы приема и размещения и Службы безопасности Отеля и сделав опись имущества Гостя.

- Проводить телефонный опрос о качестве предоставляемых услуг.

- При грубом нарушении Гостем настоящих Правил, Отель имеет право создать комиссию из представителей Департамента приема и размещения и службы безопасности Отеля и составить акт по данному нарушению и в

случае необходимости пригласить сотрудников органов внутренних дел для выяснения всех обстоятельств.

-Досрочно расторгнуть с Гостем или посетителем договор на оказание услуг, если гость нарушает внутренние правила проживания, злоупотребляет алкоголем, принимает наркотические и психотропные вещества, нарушает правила общественного порядка, заключив с ним соглашение о расторжении договора либо обратиться в суд с соответствующим иском. При этом Гость или посетитель возмещает Отелю понесенные им расходы.

#### **IX. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:**

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения генерального директора Отеля в служебных помещениях, кухне ресторана и других помещениях, закрытых для общего доступа. Фото/видеосъемка может осуществляться в соответствии с Законом РФ от 27.12.1991 г. № 2124-1 «О средствах массовой информации»: журналистом при предъявлении пресс-карты в зонах общественного доступа, а именно: холлах, лифтах, номерном фонде Отеля, зале ресторана.

- Передавать третьим лицам ключ от номера во избежание хищений.

- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100 см должны храниться в комнате для багажа, расположенной на первом этаже Отеля, в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной безопасности Гостей).

- Переставлять и передвигать мебель.

- В соответствии с требованиями Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» курить на территории Отеля, в том числе номерах, балконах, а также в иных помещениях Отеля.

Нарушение данного требования влечет за собой административную ответственность, предусмотренную ст. 6.24 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001 г. № 195-ФЗ.

- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия,

обязаны по требованию Отеля предоставить документы, удостоверяющие данное право.

- Во избежание нарушения норм общественного порядка, употреблять принесенные с собой спиртные или иные напитки, а также продукты питания в фойе, холлах на этажах, ресторане, на территории отеля.
- Выносить из ресторана Отеля посуду и столовые приборы, продукты питания и напитки.
- Умышленно загрязнять территорию Отеля.
- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- Пребывание посетителей на территории Отеля после 22:00.
- В случае грубого нарушения правил поведения или правил пожарной безопасности со стороны Посетителя, администрация имеет право отказать Посетителю в дальнейшем пребывании в Отеле и на его территории с составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, при возникновении подозрений, что данные лица находятся в алкогольном, наркотическом опьянении или под действием психотропных препаратов.

## **Х. ПОЛИТИКА ОТЕЛЯ В ОТНОШЕНИИ ДОМАШНИХ ЖИВОТНЫХ**

Заселение с животными (весом до 5-ти килограмм) только по согласованию с администрацией

Плата за размещение в номере с владельцем домашних животных не взимается.

Чтобы обеспечить Ваше комфортабельное пребывание в отеле, а также комфортабельное пребывание Гостей, которые приедут после Вас, ознакомьтесь, пожалуйста, со следующими правилами:

- Владелец должен предъявить ветеринарный паспорт, ветеринарное свидетельство (сертификат) на животное. В случае отсутствия вышеуказанных документов, Отель вправе отказать в поселении.
- Все домашние животные, проживающие в Отеле, должны быть зарегистрированы. В случае если Гость не исполнил обязанность по регистрации животного в департаменте приема и размещения, он оплачивает Отелю штраф в размере 1000 руб., после чего регистрирует животное.
- Всю ответственность за действия животного в полном объеме несет его владелец.
- Владелец животного должен держать его на поводке и в наморднике или в клетке.
- Животное должно быть чистым и легкоуправляемым.
- При заселении сотрудник департамента приема и размещения вправе осмотреть животное в целях проверки чистоты животного и соблюдения перечисленных выше условий.
- Владелец не должен оставлять животное без присмотра во время пребывания в Отеле.
- Владелец должен обеспечить отсутствие животного в номере во время проведения уборки.
- Любое нарушение животным режима тишины, такое, например, как громкий лай, должно пресекаться владельцем и быть сведено к минимуму.
- Животным запрещается находиться в ресторанах и барах.
- Питание, миски, подстилки и пр. для животного Отелем не предоставляются;
- Отель оставляет за собой право, в случае агрессивного поведения животного по отношению к сотрудникам или Гостям Отеля, выселить владельца животного.
- Владелец животного несет материальную ответственность за: убытки, причиненные Отелю животным, включая порчу мебели, стен, ковровых покрытий и прочие; ущерб, причиненный животным другим Гостям либо

персоналу Отеля. При этом создается комиссия из представителей Департамента приема и размещения и составляется акт и рассчитывается сумма, подлежащая возмещению, в соответствии с Прейскурантом на порчу имущества Отеля.

В случае возникновения вопросов, обращаться Государственный комитет ветеринарии Республики Крым: 295034, Республика Крым, г.Симферополь, ул.Жени Дерюгиной, д.5-А, тел./факс: +7(3652) 690 651.

## **XI. ЛЬГОТЫ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА РАЗМЕЩЕНИЕ В ОТЕЛЕ**

Вне очереди, при наличии свободных номеров в Отеле размещаются:

- Герои Социалистического труда
- Герои Труда Российской Федерации
- Полные кавалеры ордена Трудовой Славы
- Инвалиды Войны
- Участники Великой Отечественной Войны
- Жители блокадного Ленинграда
- Герои Советского Союза
- Герои Российской Федерации
- Инвалиды первой, второй, третьей групп и лица, сопровождающие их.

## **XII. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ В ОТЕЛЕ «Донна Роза»**

В случае возникновения спорных вопросов по качеству обслуживания Гость может решить их в дневное время с руководителем Департамента и размещения по телефону +7 985 890 89 44,+7 978 935 -75- 87,с управляющим Отеля лично или по телефону: + 7 978 202 10 37 ,в ночное время - с администраторами.

В случае невозможности устранения выявленных недостатков, Гость вправе предъявить претензию в письменном виде с указанием замечания в «Книге отзывов и предложений», расположенной на стойке Департамента приема и размещения на первом этаже Отеля или посредством электронной почты [info@dona-rosa.ru](mailto:info@dona-rosa.ru)

С целью улучшения обслуживания и качества оказываемых Отелем услуг, Отель проситGuestы оставлять контактные данные для получения ответа со стороны Отеля (телефон, почтовый адрес или адрес электронной почты). В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Администрация Отеля и Гости Отеля руководствуются действующим законодательством РФ.

### **ХIII. ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

г. Евпатория

Настоящая Политика конфиденциальности персональных данных (далее – Политика конфиденциальности) действует в отношении всей информации, размещенной на сайте в сети Интернет по адресу: <https://dona-rosa.ru/> (далее – Сайт), которую ООО «Санди-Евпатория» (далее – Администрация сайта) может получить о Пользователе во время использования Сайта, его сервисов, программ и продуктов компании.

Использование сервисов Сайта означает безоговорочное согласие Пользователя с настоящей Политикой и указанными в ней условиями обработки его персональной информации; в случае несогласия с этими условиями Пользователь должен воздержаться от использования сервисов.

#### **1 ОПРЕДЕЛЕНИЕ ТЕРМИНОВ**

1.1. В настоящей Политике конфиденциальности используются следующие термины:

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

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

1.1.4. «Конфиденциальность персональных данных» — обязательное для соблюдения требование не допускать их распространения без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

1.1.5. «Пользователь сайта (далее - Пользователь)» – лицо, имеющее доступ к Сайту, посредством сети Интернет.

#### **2 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

2.1. Обработка и обеспечение безопасности данных осуществляется в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

2.2. Использование Пользователем сайта <https://dona-rosa.ru/> означает согласие с настоящей Политикой конфиденциальности и условиями обработки персональных данных Пользователя.

2.3. В случае несогласия с условиями Политики конфиденциальности Пользователь должен прекратить использование сайта <https://dona-rosa.ru/>.

2.4. Настоящая Политика конфиденциальности применяется только к сайту <https://dona-rosa.ru/>. Компания не контролирует и не несет ответственность за сайты третьих лиц, на которые Пользователь может перейти по ссылкам, доступным на его сайте.

2.5. Администрация сайта не проверяет достоверность персональных данных, предоставляемых Пользователем сайта.

### **3 ПРЕДМЕТ ПОЛИТИКИ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ**

3.1. Настоящая Политика конфиденциальности устанавливает обязательства Администрации сайта по неразглашению и обеспечению режима защиты конфиденциальности персональных данных, которые Пользователь предоставляет по запросу Администрации сайта при регистрации на сайте или при оформлении заказа для приобретения Услуг.

3.2. Персональные данные, разрешённые к обработке в рамках настоящей Политики конфиденциальности, предоставляются Пользователем путём заполнения регистрационной формы на Сайте <https://dona-rosa.ru/> и включают в себя следующую информацию:

3.2.1. фамилию, имя, отчество Пользователя;

3.2.2. контактный телефон Пользователя;

3.2.3. адрес электронной почты (e-mail);

3.2.5. место жительства Пользователя.

3.3. Администрация сайта защищает Данные, которые автоматически передаются в процессе просмотра рекламных блоков и при посещении страниц, на которых установлен статистический скрипт системы («Google Analytics», «Яндекс.Метрика»):

- IP адрес;
- информация из cookies;
- информация о браузере (или иной программе, которая осуществляет доступ к показу рекламы);
- время доступа;

- адрес страницы, на которой расположен рекламный блок;
- реферер (адрес предыдущей страницы).

3.3.1. Отключение cookies может повлечь невозможность доступа к частям сайта, требующим авторизации.

3.4. Любая иная персональная информация неоговоренная выше подлежит надежному хранению и нераспространению, за исключением случаев, предусмотренных в п.п. 5.2. и 5.3. настоящей Политики конфиденциальности.

## **4 ЦЕЛИ СБОРА ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЯ**

4.1. Персональные данные Пользователя Администрация сайта может использовать в целях:

4.1.1. Идентификации Пользователя, зарегистрированного на сайте, для оформления заказа и (или) заключения Договора.

4.1.2. Предоставления Пользователю доступа к персонализированным ресурсам Сайта.

4.1.3. Установления с Пользователем обратной связи, включая направление уведомлений, запросов, касающихся использования Сайта, оказания услуг, обработка запросов и заявок от Пользователя.

4.1.4. Определения места нахождения Пользователя для обеспечения безопасности, предотвращения мошенничества.

4.1.5. Подтверждения достоверности и полноты персональных данных, предоставленных Пользователем.

4.1.6. Создания учетной записи, если Пользователь дал согласие на создание учетной записи.

4.1.9. Предоставления Пользователю эффективной клиентской и технической поддержки при возникновении проблем связанных с использованием Сайта.

4.1.10. Предоставления Пользователю с его согласия, информации о ценах, новостной рассылки и иных сведений .

4.1.11. Осуществления рекламной деятельности с согласия Пользователя.

4.1.12. Предоставления доступа Пользователю на сайты или сервисы партнеров с целью получения продуктов, обновлений и услуг.

## **5 СПОСОБЫ И СРОКИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ**

5.1. Обработка персональных данных Пользователя осуществляется без ограничения срока, любым законным способом, в том числе в



информационных системах персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств.

5.2. Пользователь соглашается с тем, что Администрация сайта вправе передавать персональные данные третьим лицам, в частности, курьерским службам, организациями почтовой связи, операторам электросвязи, исключительно в целях выполнения заказа Пользователя.

5.3. Персональные данные Пользователя могут быть переданы уполномоченным органам государственной власти Российской Федерации только по основаниям и в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.4. При утрате или разглашении персональных данных Администрация сайта информирует Пользователя об утрате или разглашении персональных данных.

5.5. Администрация сайта принимает необходимые организационные и технические меры для защиты персональной информации Пользователя от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения, а также от иных неправомерных действий третьих лиц.

5.6. Администрация сайта совместно с Пользователем принимает все необходимые меры по предотвращению убытков или иных отрицательных последствий, вызванных утратой или разглашением персональных данных Пользователя.

5.7. Администрация сайта заранее предупреждает о смене владельцев сайта, чтобы Пользователь мог удалить свой аккаунт и свои персональные данные.

## **6 ОБЯЗАТЕЛЬСТВА СТОРОН**

6.1. Пользователь обязан:

6.1.1. Предоставить информацию о персональных данных, необходимую для пользования Сайтом.

6.1.2. Обновить, дополнить предоставленную информацию о персональных данных в случае изменения данной информации.

6.2. Администрация сайта обязана:

6.2.1. Использовать полученную информацию исключительно для целей, указанных в п. 4 настоящей Политики конфиденциальности.

6.2.2. Обеспечить хранение конфиденциальной информации в тайне, не разглашать без предварительного письменного разрешения Пользователя, а

также не осуществлять продажу, обмен, опубликование, либо разглашение иными возможными способами переданных персональных данных Пользователя, за исключением п.п. 5.2. и 5.3. настоящей Политики Конфиденциальности.

6.2.3. Принимать меры предосторожности для защиты конфиденциальности персональных данных Пользователя согласно порядку, обычно используемого для защиты такого рода информации в существующем деловом обороте.

6.2.4. Осуществить блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему Пользователю, с момента обращения или запроса Пользователя или его законного представителя либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных на период проверки, в случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий.

## **7 ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛОВИЯ**

7.1. Администрация сайта вправе вносить изменения в настоящую Политику конфиденциальности без согласия Пользователя.

7.2. Новая Политика конфиденциальности вступает в силу с момента ее размещения на Сайте, если иное не предусмотрено новой редакцией Политики конфиденциальности.

7.3. Все предложения или вопросы по настоящей Политике конфиденциальности следует сообщать по адресу [info@dona-rosa.ru](mailto:info@dona-rosa.ru).