***Утверждено:***

***Приказ №1 от 31.05.2021 года***

***Генеральный директор ООО «Крик Групп»***

***\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Н.Г. Безрук***

***м.п.***

**Правила проживания, условий размещения,**

**предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel»**

1. **Общие положения**
	1. Настоящие Правила проживания, условий размещения, предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel» (далее – Правила) разработаны на основании Закона РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», иных действующих нормативно-правовых актов, регулирующих порядок оказания гостиничных услуг в Российской Федерации.
	2. Согласно пункту 6, 28 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 № 1085, порядок проживания в Отеле устанавливается Исполнителем, Потребитель обязан соблюдать установленный Исполнителем порядок проживания и правила противопожарной безопасности.
	3. Настоящие Правила являются внутренним локальным документом ООО «Крик Групп» и определяют порядок проживания, условия размещения, предоставления гостиничных в Отеле «Mysteriohotel».
	4. Требования к гостиничным услугам, правоотношения между Исполнителем и Потребителем определяются договором между сторонами, настоящими Правилами, нормативно-правовыми актами Российской Федерации, регулирующими порядок оказания гостиничных услуг.
	5. Настоящие Правила в доступной форме доводятся Исполнителем до сведения Заказчика (Потребителя). При заключении договора Потребитель письменно подтверждает факт ознакомления с настоящими Правилами, а также с Прейскурантом цен на гостиничные услуги в Отеле «Mysteriohotel», перечнем гостиничных услуг, включенных в стоимость, Прейскурантом цен на дополнительные услуги.
	6. Настоящие Правила являются обязательными для всех лиц, которые обратились за получением гостиничных услуг в Отель «Mysteriohotel».
	7. Информация об оказываемых Исполнителем услугах доводится до неограниченного круга лиц в течение всего рабочего времени Отеля (круглосуточно) путем размещения на стойке приема и размещения. Исполнитель самостоятельно выбирает способ доведения информации до Потребителя. Информация может быть доведена до Потребителя посредствам размещения на официальном сайте Отеля либо на стойке приема и размещения.
2. **Основные понятия**
	1. Отель «Mysteriohotel» - место размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;
	2. Гостиничные услуги - комплекс услуг, предоставляемый Потребителю по размещению, а также иных дополнительных услуг согласно настоящих Правил.
	3. Понятия «гостиница» и «гостиничные услуги», используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации».

Согласно положениям части 21 статьи 5 Федерального закона от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» предоставление гостиничных услуг обосновывается свидетельством о присвоении гостинице определенной категории, установленной положением о классификации гостиниц. Согласно Постановления Правительства РФ от 11.06.2020 № 849 «О внесении изменений в постановление Правительства Российской Федерации от 3 апреля 2020 г. N 440» в отношении гостиниц с номерным фондом 15 и менее гостиничных номеров запрет на предоставление гостиничных услуг без свидетельства о присвоении гостинице определенной категории не применяется до 01 января 2022 года.

* 1. Место оказания гостиничных услуг - Отель «Mysteriohotel», расположенный по адресу: 191123, город Санкт-Петербург, улица Шпалерная, дом 40, литера А;
	2. Исполнитель – юридическое лицо, предоставляющее Потребителю гостиничные услуги: Общество с ограниченной ответственностью «Крик Групп» ОГРН 1197847250809 ИНН 7842178005 юридический адрес: 191123, город Санкт-Петербург, улица Шпалерная, дом 40, литера А.
	3. 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;
	4. Заказчик - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу Потребителя;
	5. Договор об оказании гостиничных услуг - соглашение между Исполнителем и Потребителем/Заказчиком об установлении, изменении или прекращении гражданских прав и обязанностей по оказанию гостиничных услуг, подписанного двумя сторонами, который должен содержать следующие условия: а) наименование Исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) Исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование Исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц; б) сведения о Заказчике (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке); в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы; г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере); д) период проживания в гостинице е) время заезда и время выезда (расчетный час); ж) иные необходимые сведения (по усмотрению Исполнителя).

Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Потребителем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю). Форма и порядок направления заявки устанавливаются Исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от Заказчика или Потребителя.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке Заказчика (Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем. В этом случае договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) подтверждения бронирования.

* 1. Бронирование - закрепление за потребителем номера (места в номере) в Отеле на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя;
	2. Время выезда (расчетный час) - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя;
	3. Время заезда - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя;
	4. Ранний заезд - дополнительная услуга по размещению Потребителя до времени заезда, если он предварительно осуществил бронирование и предоставляется при наличии свободных мест;
	5. Поздний выезд - дополнительная услуга по размещению Потребителя в Отеле после установленного расчетного часа.
	6. Заявка на бронирование - форма документа, установленная Исполнителем, позволяющая идентифицировать Потребителя/Заказчика и факт исходящей от указанного лица инициативы о бронировании номера, которая направлена указанным лицом в адрес Исполнителя посредствам электронной, телефонной и иной связи.
	7. Уведомление - информационное сообщение Исполнителя, подтверждающее условия бронирования.
	8. Внутренний режим – комплекс мероприятий, направленных на соблюдение порядка в Отеле, настоящих Правил, сохранности имущества Отеля.
	9. Цена номера (места в номере) - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену.
1. **Порядок бронирования, оформления и оплаты проживания, предоставления услуг**
	1. Заявка на размещение подается Потребителем/Заказчиком в письменном виде посредствам электронной, телефонной и иной связи не менее чем за 24 часов до заселения. Отправка заявки должна надлежащим образом позволять установить, что заявка исходит от Потребителя/Заказчика. В случае направления заявки от юридического лица, таковая должна быть направлена с официальной (корпоративной) почты общества. Заявки на гостиничное обслуживание, подаваемые Потребителем, могут носить срочный характер и быть поданы Исполнителю непосредственно в день обслуживания (заселения).
	2. Заявка оформляется Потребителем самостоятельно. В заявке обязательно должно быть указано: дата и время заезда и выезда; количество человек; их ФИО; гражданство; тип и количество номеров с указанием количества мест по каждому типу номера; форма оплаты (наличная/безналичная); при необходимости, информация о предоставлении дополнительных услуг. В случае бронирования номера через интернет-сайт Отеля, Потребитель заполняет форму, размещенную на указанном сайте.
	3. Исполнитель после получения заявки Потребителя, подтверждает заявку, с указанием ФИО, ответственного за бронирование посредствам электронной, телефонной и иной связи либо отказывает в принятии заявки, в случае отсутствия возможности предоставления заявленных услуг, либо в случае ее неполного заполнения заявки.
	4. В случае подтверждения заявки Потребителя, Исполнитель выставляет счет на оплату за услуги, указанные в заявке Потребителя. Отсутствие ответа на заявку Потребителя (молчание) не является подтверждением на ее исполнение. Бронирование считается гарантированным после подтверждения заявки с присвоением уникального номера резерва, при соблюдении Потребителем установленного порядка оплаты. В случае, если бронирование услуг происходит в праздничный или выходной день, Исполнитель имеет право подтверждать заявки Потребителя в телефонном режиме. Бронирование номера и размещение номера не может проводиться Потребителем на срок менее одних суток.
	5. Исполнитель предусматривает негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором Отель ожидает Потребителя до 15:00 часов по местному времени в день заезда после чего Договор прекращается.
	6. Потребитель имеет право изменить ранее направленную Исполнителю заявку либо отказаться от нее, направив Исполнителю соответствующее письменное уведомление об изменении либо аннулировании заявки. В случае поступления от Потребителя отказа от подтвержденной Исполнителем заявки, либо неприбытия Потребителя, Исполнитель вправе применить к Потребителю штрафные санкции, предусмотренные настоящими Правилами. Датой аннуляции является дата получения Исполнителем письменного уведомления Потребителя об аннуляции либо дата фактической неявки Потребителя в Отель.
	7. Услуги предоставляются на основании согласованной и подтвержденной заявки.
	8. Продление проживания в Отеле сверх заявленного срока осуществляется только при наличии свободных мест с оплатой на месте наличным/безналичным путем оплаты согласно выставленному дополнительному счету. Дополнительный счет на оплату должен быть оплачен Потребителем в момент продления гостиничных услуг (продления проживания). Настоящий пункт в обязательном порядке доводится до сведения Потребителя в момент заключения договора на проживание (принятия заявки или оплаты).
	9. При наличии свободных номеров и за дополнительную плату существует возможность раннего бронирования и позднего отъезда из Отеля. Порядок взаимодействия сторон, оказания услуг и их стоимость определены настоящими Правилами.
	10. Заезд в Отель и выезд из Отеля Потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), установленного Исполнителем:

Время заезда – 15 часов по местному времени;

Время выезда (расчетный час) – 12 часов по местному времени.

* 1. Режим работы Отеля - круглосуточный.
	2. Для проживания в Отеле необходимо оформить Регистрационную карту (договор) в письменной форме согласно положениям пункта 2.8. настоящих Правил. Регистрационная карта оформляется при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющим его личность, оформленного в установленном порядке.

Согласно пункту 5 Постановления Правительства РФ от 17.07.1995 года № 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» документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета, являются:

паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;

паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.

Согласно положениям Федерального закона от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» документами, удостоверяющими личность лица без гражданства в Российской Федерации, являются:

документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

разрешение на временное проживание;

вид на жительство;

иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства.

* 1. Потребитель обязан обеспечить наличие и предоставление Исполнителю необходимых и действительных для размещения документов, предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 года №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» и Федеральным законом от 18 июля 2006 года № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Исполнитель вправе отказать Потребителю в размещении, если их документы не соответствуют требованиям законодательства РФ. Ответственность при таком отказе Исполнитель не несет. При этом Исполнитель вправе рассматривать данный отказ размещения в Отеле как не заезд Потребителя и применить штрафные санкции. В указанном случае при отсутствии у Потребителя надлежащих документов для размещения в Отеле штрафные санкции определены в размере 100% стоимости забронированного номера за одни сутки. При этом номер считается забронированным (без отмены брони Потребителем) в течение одних суток.
	2. Отель вправе отказать в поселении Потребителю – гражданину РФ при отсутствии данных в паспорте о регистрации по месту жительства (если дата снятия с учета превышает семидневный срок) и/или временной регистрации по месту пребывания. На усмотрение администрации Отеля гражданин РФ без регистрации может быть поселен при условии внесения депозита в размере 5000 тысяч рублей, который возвращается гостю при выезде.
	3. При выезде из Отеля Потребитель обязан сдать номер сотруднику Отеля в удовлетворительном санитарном состоянии, обеспечивающим его уборку персоналом Исполнителя по установленным нормам, ключ работнику, оплатить услуги Исполнителя полностью. Приемка номера осуществляется в процессе выезда Потребителя.
	4. Количество человек в номере должно соответствовать количеству мест в номере.
	5. При заселении в Отель номер считается принятым Потребителем, если он не заявил об обнаруженных недостатках в течение 1(одного) часа после заселения.
	6. Плата за проживание и услуги в Отеле, включая страховые взносы и залоговые платежи осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденного руководством Отеля Прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Поселение в Отель производится только после внесения Потребителем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. Фискальный чек выдается сразу после внесения денежных средств Потребителем. Окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде Потребителя. При поселении Потребителя по безналичному расчету выдается ключ от номера, счет-акт оформляется после выезда. Все издержки по затратам, связанным с банковскими переводами денежных средств, осуществляются за счет Потребителя.
	7. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и определяется Прейскурантом.
	8. Перечень дополнительных услуг, оказываемых Отелем, не входящих в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в Прейскурантах, размещенных на стойке приема и размещения.
	9. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом - 12 часов текущих суток по местному времени. При свободном поселении Потребителя в ночное время с 22:00 до 08:00 поселение в номер производится только до расчетного часа, продление проживания производится в порядке, предусмотренном утвержденным Прейскурантом. При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда и выезда. Раннее заселение в номер до 10 часов утра по местному времени оплачивается дополнительно в размере стоимости одних суток проживания в Отеле в номере подтвержденной категории. Позднее выселение после 12 часов по местному времени оплачивается дополнительно в размере стоимости одних суток проживания в Отеле.
	10. В случае досрочного выезда Потребителя из Отеля, Исполнитель на основании письменного требования Потребителя возвращает последнему излишне уплаченную сумму пропорционально фактическому времени проживания за вычетом неустойки, которая составляет сумму стоимости забронированного номера за одни сутки.
	11. Во избежание удержания штрафа в размере стоимости одних суток проживания в номере подтвержденной категории необходимо сообщить об отмене бронирования не позднее чем за сутки до дня заселения в Отель.
	12. В случае не заезда, без предварительного уведомления, Отель оставляет за собой право удержать штраф, равный полной стоимости суток проживания в номере подтвержденной категории. Исполнитель применяет при исполнение услуг гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Отель ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда.
	13. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда 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 Договор прекращается.
	14. В стоимость номера входят следующие виды услуг:

а) ежедневная уборка номера горничной (за исключением случаев ограничения доступа со стороны Потребителя: вывешена карточка с просьбой не беспокоить);

б) смена постельного белья 1 раз в три дня;

в) смена полотенец ежедневно;

г) пользование беспроводной сетью Интернет;

д) пользование бытовой техникой (сейфом, телевизором, холодильником, кондиционером, утюгом, феном, чайной станцией);

е) предоставление питьевой воды, чая, кофе, сахара и сливок ежедневно;

ж) предоставление бритвенного набора (по запросу);

з) предоставление швейного набора, зубного набора, шампуня, кондиционера для волос, геля для душа, лосьона для тела, гигиенических принадлежностей, мыла для рук, шапочки для душа;

и) доставка в номер напитков и закусок из бара, располагающегося на первом этаже Отеля;

к) консультирование Потребителя сотрудниками Отеля по возникающим вопросам касательно пребывания в Отеле или за его пределами, планирования досуга Потребителя.

* 1. Без дополнительной платы для Потребителя предоставляются следующие виды услуг:

а) вызов скорой помощи (службы такси);

б) пользование медицинской аптечкой;

в) доставка в номер корреспонденции, факсов (e-mail сообщений) по получении;

г) побудка, услуга «звонок-будильник»;

д) предоставление кипятка.

3.28. Льготные (согласно законодательства РФ) категории граждан размещаются на общих условиях согласно действующим ценам на момент поселения.

* 1. Потребитель, при заполнении и подписании Договора на оказание гостиничных услуг, необходимых документов для исполнения Договора, в том числе установленного образца, дает согласие на обработку персональных данных, а также принимает на себя обязательства по обеспечению необходимого порядка доступа к работе с конфиденциальной информацией, в соответствии с требованиями Федерального законодательства (Федеральные законы от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ). Обработка персональных данных Исполнителем в интересах Потребителя заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа персональных данных Потребителя. По окончанию оказания гостиничных услуг, Исполнитель обеспечивает надлежащее хранение конфиденциальной информации о существующей системе организационно-правовых и режимных мер защиты персональных данных и иных сведений ограниченного распространения в течение срока, предусмотренного законодательством, и уничтожают ее по миновании надобности установленным порядком.
	2. При осуществлении расчета с Потребителем Исполнитель выдает потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.
1. **Права, обязанности и ответственность Исполнителя**
	1. Исполнитель обязан:
		1. Своевременно предоставить Потребителю необходимую и достоверную информацию об услугах, обеспечивающую возможность их правильного выбора, в том числе согласно положениям настоящих Правил.
		2. Информация оформляется таким образом, чтобы можно было свободно ознакомиться с ней неограниченному кругу лиц в течение всего рабочего времени Отеля, и размещается в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей.
		3. Довести до сведения Потребителя перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере).
		4. Обеспечить полную готовность номеров к приезду Потребителя до его заезда.
		5. Оказать услуги лично, в соответствии с требованиями, предъявляемыми нормативно-правовыми актами Российской Федерации в области гостиничных услуг.
		6. Обеспечивать своевременное и правильное проведение расчетных операций, а также регистрацию пребывания в РФ лиц, размещаемых в Отеле;
		7. Оформить и подписывать документы, подтверждающие оказание гостиничных услуг в порядке и в сроки, установленные настоящим Договором.
		8. Обеспечить круглосуточное оформление Потребителей, прибывающих в Отель и убывающих из него.
		9. Обеспечить Потребителю предоставление льгот, если такие льготы предусмотрены законами и иными нормативными правовыми актами.
		10. Принимать все необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных Потребителя, временно проживающего в Отеле, от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также иных неправомерных действий, в соответствии с нормами действующего законодательства Российской Федерации.
	2. Исполнитель вправе:
		1. получать от Заказчика/Потребителя любую информацию, необходимую для исполнения своих обязательств по настоящему Договору;
		2. самостоятельно определять методы оказания гостиничных услуг.
		3. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя оказывать дополнительные услуги за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены - потребовать от Исполнителя возврата уплаченной суммы.
2. **Права, обязанности и ответственность Потребителя**
	1. Потребитель обязан:
		1. Соблюдать установленные Исполнителем Правила проживания, условия размещения, предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel».
		2. Принять и оплатить оказанные Исполнителем услуги в полном объеме.
		3. В случае утраты или повреждения имущества Исполнителя в период своего проживания, Потребитель возмещает ущерб Исполнителю на месте, а также несет ответственность за иные нарушения в соответствии с действующим законодательством РФ.
		4. Обеспечить наличие и предоставление Исполнителю необходимых и действительных для размещения документов, предусмотренных Постановлением Правительства РФ от 17 июля 1995 года №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» и Федеральным законом от 18 июля 2006 года № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации». Исполнитель вправе отказать Потребителю в размещении, если их документы не соответствуют требованиям законодательства РФ. Ответственности при таком отказе Исполнитель не несет. При этом Исполнитель вправе рассматривать данный отказ в поселении как не заезд Потребителя и применять штрафные санкции.
		5. По прибытию в Отель ознакомиться с Правилами проживания, условиями размещения, предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel». Соблюдать положения Правил.
		6. Бережно относиться к имуществу Отеля.
		7. Сдать номер сотрудникам Отеля в удовлетворительном санитарном состоянии, обеспечивающим его уборку персоналом Исполнителя по установленным нормам. В случае если Потребитель не сдал номер согласно времени выезда (расчетный час), указанный в пункта 3.10 настоящих Правил и Регистрационной карте (договоре), оформленном на момент заезда в Отель, Исполнитель по истечению 1 (одно) часа с расчетного часа выезда признает вещи, которые оставлены в номере Потребителем, как забытые. В отношении указанных вещей осуществляются действия согласно положениям Правил хранения и возврата забытых вещей (Приложение №4 настоящих Правил).
		8. При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Отеле.
		9. Несет ответственность за действия приглашенных к себе в номер гостей; регистрировать приглашенных гостей согласно Правилам проживания в Отеле.
		10. Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Отелем дополнительные услуги.
	2. Потребитель вправе:
		1. Расторгнуть настоящий Договор в любое время, уплатив Исполнителю штрафные санкции согласно положениям настоящий Правил.
		2. При обнаружении недостатков оказанной услуги по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;

- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

- расторгнуть договор оказания услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

5.2.3. Потребитель не имеет право ввозить на территорию Отеля токсические вещества, иные вещества, запрещенные законодательством РФ, а также животных и птиц.

5.2.4. За утрату денег, драгоценностей и других ценных вещей Потребителя за пределами Отеля, администрация Отеля ответственности не несет.

При утрате, недостачи или повреждения своих вещей, а также при утрате ключа Потребителю незамедлительно следует обращаться к администратору Отеля для принятия установленных законом мер.

5.2.5. Если по вине Потребителя произошло возгорание в номере, затопление и прочие действия, повлекшие за собой повреждения имущества Отеля, то стоимость ремонтно-восстановительных работ определяется по действующим Прейскурантам плюс оплата простоя номера за время его ремонта. Потребитель оплачивает также чистку покрывал, драпировок, ковровых покрытий и других предметов обихода, производимую по его вине. В случае невозможности восстановления первоначального вида вещей с Потребителя взыскивается их стоимость на момент нанесения ущерба.

Стоимость ущерба, нанесенного имуществу Отеля, оплачивается Потребителем на основании Акта (Акт о порче имущества Отеля (форма N 9-Г)). Акт составляется в одном экземпляре подписывается в двухстороннем порядке, Потребителю выдается счет и кассовый чек, подтверждающий оплату суммы ущерба.

5.2.6. Разрешается посещение Потребителя, лицами, не проживающими в Отеле до 23 часов по местному времени на основании предъявления документа, удостоверяющего личность. После 23 часов по местному времени Потребитель обязан зарегистрировать у себя в номере гостя в качестве проживающего. Потребитель несет полную ответственность за действия приглашенных к себе гостей.

5.2.7. Отель гарантирует конфиденциальность по вопросам размещения Потребителя в Отеле.

5.2.8. Отель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

5.2.9. Забытые вещи Потребителя хранятся в Отеле в течение 6 месяцев с момента обнаружения. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам.

5.3. В Отеле запрещается:

5.3.1. выражаться нецензурной бранью, оскорблять постояльцев и сотрудников Отеля;

5.3.2. оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им ключ от номера;

5.3.3. хранить громоздкие вещи в номере легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;

5.3.4. держать в номере животных (птиц, рептилий, собак, кошек);

5.3.5. курить в номерах, а также в холлах и коридорах, во всех общественных помещениях Отеля. В противном случае, Отель оставляет за собой право настаивать на компенсации в размере 10 тысяч рублей за дополнительную химчистку текстиля и простой номера.

5.3.6. находиться в общественных местах в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;

5.3.7. пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;

5.3.8. совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;

5.3.9. находиться в служебных помещениях Отеля без разрешения работников Исполнителя.

5.4. При аннулировании заезда Потребитель выплачивает Исполнителю компенсацию в зависимости от срока оформления отказа в следующем размере: от 24 часов и не заезд - 100% стоимости заказанного номера за одни сутки. Номер считается забронированным (без отмены брони Потребителем) в течение одних суток.

5.4.1. В случае не заезда Потребителя без предварительного уведомления, плата за фактический простой номера в размере стоимости первых суток не возвращается.

5.5 Компенсация за аннулирование заказов в установленные сроки удерживается Исполнителем из суммы, поступившей от Потребителя на счет Исполнителя в качестве предоплаты, или путем выставления счета, который должен быть оплачен Потребителем в течение 3 (трех) банковских дня с момента оформления.

5.6. Материальный ущерб, возникший в случае утраты или повреждения имущества Отеля, нанесенный Потребителем, должен быть возмещен Потребителем в полном объеме, в день предъявления ему Акта об ущербе, в соответствии с законодательством РФ, но не позднее даты окончания услуг Исполнителя. Ущерб, нанесенный Потребителем имуществу Исполнителя, возмещается Потребителем, в соответствии с действующими тарифами на возмещение ущерба, а именно, в размере 100 (ста) % от рыночной цены на имущества, с учётом износа. Основанием для такого взыскания является Акт об ущербе (форма N 9-Г), фиксирующий факт порчи имущества Отеля.

5.7. Штрафы взимаются по стандартным тарифам Отеля без учёта скидок и специальных цен (специальных предложений).

1. **Заключительные положения.**
	1. Книга отзывов и предложений находится на стойке приема и размещения Отеля и выдается по требованию Потребителей.
	2. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с Потребителем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Потребителем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.
	3. Отель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Потребителем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг Отеля, причинения материального ущерба Отелю.
	4. Исполнитель не несет ответственности перед Потребителем за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае ненадлежащего использования имущества Отеля, элементов интерьера Потребителем. Потребитель предупрежден о том, что интерьеры Отеля созданы по тематике ужасов, включают в себя элементы, характерные указанному жанру. Размещаясь в Отеле с указанными интерьерами Потребитель выражает согласие на проживание в Отеле и подтверждает, что интерьеры жанра ужасов не могут являться причиной со стороны Потребителя для досрочного выезда из Отеля. Потребитель предупрежден, что ненадлежащее использование элементов интерьеров(декораций) связано с риском получения травм, увечий, которые не зависят от соблюдения Исполнителем гостиничных услуг. При размещении в Отеле Потребитель обязан соблюдать меры предосторожности при проживании, не использовать элементы интерьеров во избежание получения травм и увечий.

Приложение:

1. Форма заявки на бронирование номера для размещения в Отеле;
2. Форма отказа от бронирования;
3. Форма согласия на обработку персональных данных;
4. Привила хранения и возврата забытых вещей;
5. Регистрационная карта (договор).

Приложение № 1 (Форма)

к Правилам проживания, условий размещения,

предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel»,

утверждены Приказом ООО «Крик Групп»

№ 1 от 31 мая 2021 г.

Заявка на бронирование\*

*Заявка заполняется латинскими буквами*

***Номер заявки брони \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_***

 **«\_\_\_\_\_»** \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 201\_\_ г.

1. Общая информация о бронировании номера в Отеле «Mysteriohotel»

|  |
| --- |
| **Потребитель/Заказчик (ФИО):** |
| Ф.И.О.  | Адрес регистрации |
|  |  |
| Номер телефона | Адрес электронной почты |
|  |  |
| Ф.И.О. контактного лица | Контактный телефон\* |
| 1. | +\_\_(\_\_\_\_)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  |  |
| Бронирование совершается в пользу: |
| □ Потребителя/Заказчика  | □ Иного физического лица \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |
|  **Условия оплаты** |
| Размер оплаты | Срок оплаты |
| 100% от стоимости забронированных номеров | 100% предоплата до момента заселения в Отель |

1. Проживание

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Тип номера | Количество номеров | Вид размещения | Дополнительные условия\* |
| Стандарт |  | □ одноместное \_\_\_\_\_\_ номеров□ двухместное \_\_\_\_\_\_ номеров  | □ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_□ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |

*\*Предоставляются по наличию и запросу. Требуется подтверждение Исполнителя на предоставление таких услуг в номере.*

1. Список и размещение Потребителей (количество всего\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ человек)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №№ | Тип номера | Ф.И.О.\*  | Количество в номере человек  | В том числе детей до 12 лет  | Дата заезда | Дата выезда | Примечание *(возраст детей; ранний заезд/поздний выезд, указать время)* |
| 1 | □ стандарт  | На основных местах:1.2.На дополнительных кроватях:1. |  |  |  |  |  |

*\* Если на момент подачи заявки Ф.И.О. Потребителей Заказчику неизвестны, заявка может быть подана только с указанием количества Потребителей всего (если совпадают остальные условия бронирования и не требуется примечание).*

На момент подачи заявки Заказчик ознакомлен и согласен с «Правилами проживания, условий размещения, предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel»

Питание

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Дата (период) | Тип питания | Количество человек | Время начала/окончания | Примечание  |
|  | 1. □ завтрак\* | 1.2.3.4. | 1.2.3.4. | \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |

1. \*Дополнительные услуги\*:

|  |  |
| --- | --- |
| * \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
 |  |

*\*За дополнительные услуги может взиматься плата. Услуги предоставляются по наличию и запросу Заказчика, не включаются автоматически в общую стоимость и оплачиваются отдельно. Требуется подтверждение Исполнителя на предоставление дополнительных услуг.*

1. Бронирование гарантируется Заказчиком

|  |
| --- |
| Способ гарантии |
| Пред- | □ Наличный расчет □ Безналичный расчет □ Банковской картой |
| Депозит | □ Наличный расчет □ Безналичный расчет |
| Банковская карта\* | Номер карты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Имя владельца карты |

*\*Имя владельца карты указывается в точности, как написано на карте. Копия карты с двух сторон, с подписью владельца прилагается.*

*\*\*Заказчик может указать возможные дополнительные гарантии, которые могут быть приняты Исполнителем по его усмотрению.*

1. Оплата гостиничных услуг будет произведена

|  |  |
| --- | --- |
| □ Заказчиком | □ Наличный расчет □ Безналичный расчет |
| □ Потребителем в момент заселения | □ Наличный расчет □ Безналичный расчет |

1. Оплата дополнительных услуг, включенных в заявку\*, будет произведена

|  |  |
| --- | --- |
| □ Заказчиком | □ Наличный расчет □ Безналичный расчет |
| □ Потребителем в момент заселения | □ Наличный расчет □ Безналичный расчет |

*\*Все дополнительные услуги, не включенные в заявку, оплачиваются Заказчиком в Отеле.*

*При гарантировании бронирования и оплате услуг банковской картой, после подтверждения заявки, в течение 24 часов заполняется Форма предавторизации банковской карты и направляется Исполнителю.*

1. Правила и условия

Я подтверждаю, что прочитал(а) и принимаю Условия использования и Положение о конфиденциальности, а также прочитал (а) и понял (а) описание тарифа и правила его применения при бронировании.

Отмена брони менее чем за сутки до даты заезда или неприбытие в Отель влечет за собой списание денежных средств в размере стоимости забронированного номера за одни сутки с банковской карты/расчетного счета Заказчика. Неприбытие или отсутствие предупреждения о неприбытие по телефону, электронной почте до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда влечет за собой отмену всей оставшейся брони, договор прекращается.

Общая стоимость бронирования включает в себя тариф за номер, доплату за проживание в номере дополнительного гостя, сервисные сборы, общую сумму налогов и общую сумму сбора Отеля.

1. Потребитель/Заказчик

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

 подпись, Ф.И.О.

Приложение №2

к Правилам проживания, условий размещения,

предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel»,

утверждены Приказом ООО «Крик Групп»

№1 от 31 мая 2021 г.

Форма отказа от бронирования

Уведомление об отказе от бронирования номера

(форма)

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(ФИО, паспортные данные (кем и когда выдан), зарегистрированный по адресу:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ отказываюсь от забронированных услуг по предоставлению временного проживания в Отеле «Mysteriohotel» (далее Отель) в \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(категория номера, количество номеров) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(№ заявки/брони) за период: с \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (дата заезда) по \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(дата выезда), контактные данные гостя: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(телефон, адрес электронной почты).

Общая стоимость проживания за указанный период составляет сумму \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей.

Прошу произвести возврат внесенной мной предоплаты в размере \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ рублей на следующий счет : \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(р/с, наименование кредитной организации, БИК, к/с)

Подтверждаю свою осведомленность и согласие со следующим:

Возврат денежных средств производится Отелем с учетом удержания сумм за фактический простой номера за несвоевременный отказ от бронирования в соответствии с Правилами проживания, условий размещения, предоставления услуг в Отеле «Mysteriohotel».

Потребитель/Заказчик

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

ФИО подпись

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

Дата

Сведения о приеме отказа от бронирования номера Исполнителем:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ (дата, ФИО, подпись уполномоченного лица)

Приложение №3

к Правилам проживания, условий размещения,

предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel»,

утверждены Приказом ООО «Крик Групп»

№ 1 от 31 мая 2021 г.

Форма согласия на обработку персональных данных

Я, \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_(фамилия, имя, отчество Субъекта), паспорт серии \_\_\_\_\_\_\_\_№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ выдан (дата, кем) \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_проживающий (ая) по адресу:

 \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_, далее Субъект, даю согласие на обработку моих персональных данных и разрешаю Обществу с ограниченной ответственностью «Крик Групп» ОГРН 1197847250809 ИНН 7842178005 юридический адрес: 191123, город Санкт-Петербург, улица Шпалерная, дом 40, литера А. — далее Оператору, обрабатывать, в том числе: принимать, а также хранить, систематизировать, уточнять (обновлять, изменять), комбинировать, передавать (предоставление, доступ), блокировать, уничтожать мои персональные данные в целях обеспечения соблюдения законодательства Российской Федерации при оказании гостиничных услуг.

Я признаю и подтверждаю, что ООО «Крик Групп», являясь стороной по договору оказания гостиничных услуг, надлежащим образом на основании моего согласия получило мои персональные сведения, сведения о моей банковской карте, платежной информации.

Моими персональными данными является любая информация, относящаяся ко мне как физическому лицу (субъекту персональных данных), необходимая для оказания услуг Исполнителем(Оператором) по договору, том числе информация, указанная в договоре оказания гостиничных услуг, сведения о миграционной карте, сведения о банковской карте, платежной информации.

Своей волей и в своих интересах выражаю согласие на осуществление ООО «Крик Групп»
(Оператором) на обработку без ограничения моих персональных данных, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в т. ч. передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных при автоматизированной и без использования средств автоматизации обработке. Даю согласие на запись на электронные носители и их хранение. Проинформирован и даю согласие на передачу данных в органы Федеральной миграционной службы Российской Федерации в целях выполнения законодательства Российской Федерации о миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства, о так же о регистрационном учете российских граждан.

Я информирован, что хранение моих персональных данных осуществляется Отелем в течение 5 лет после прекращения договора оказания гостиничных услуг.

Настоящее согласие на обработку персональных данных действует с момента представления, а именно в течение срока действия договора на оказания гостиничных услуг.

Об ответственности за достоверность представленных персональных сведений предупрежден(а).

Сведения о Потребителе/Заказчике

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

ФИО подпись

«\_\_\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_г.

Приложение №4

к Правилам проживания, условий размещения,

предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel»,

утверждены Приказом ООО «Крик Групп»

№ 1 от 31 мая 2021 г.

**Положение о хранении и возврате забытых вещей**

* 1. Настоящее Правила разработаны на основании статьи 925 Гражданского кодекса Российской Федерации, Постановления Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и определяют вопросы сохранности вещей и ценностей постояльцев Отеля (Потребителя).
	2. Настоящее Положение распространяется на отношения, возникшие на основании договора об оказании гостиничных услуг, заключенного между Исполнителем и Потребителем/Заказчиком.
	3. Согласно положениям статьи 925 Гражданского кодекса Российской Федерации Отель отвечает как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в ней физическим лицом (Потребителем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

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

* 1. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Отелем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении отеля. Отель освобождается от ответственности за не сохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
	2. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей. Администрации Отеля предпринимает необходимые меры по розыску пропавших вещей.
	3. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель ведет учет забытых вещей в Журнале установленной формы.
	4. Найденные забытые вещи должны быть упакованы в прозрачный пластиковый пакет с информацией, относящейся к данной вещи, а именно в каком номере обнаружена, дата обнаружения, характеристики вещи.
	5. Забытые вещи хранятся в специально отведенном для хранения помещении, в случае их малогабаритности в сейфе Отеля.
	6. Забытие вещи хранится в течение 6 месяцев с даты их обнаружения.
	7. Продукты питания, вскрытие бутылки, в том числе с алкоголем подлежит немедленной утилизации.
	8. При обнаружении вещи Отелем осуществляются следующие действия: сотрудник, нашедший вещи, совместно с дежурным администратором составляют Акт об обнаружении и опись забытых вещей. Если известно имя физического лица, потерявшего вещь, необходимо внести его в Журнал регистрации забытых вещей и по возможности связаться с владельцем.
	9. Если вещь возвращается лично, дежурный администратор составляет «Акт на возврат забытой вещи», в котором владелец расписывается в получении. Акты хранятся 1 год, а затем уничтожаются в установленном порядке. В «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей» делается соответствующая отметка.
	10. Вещи, за которыми так и не обратился владелец в течение установленных сроков хранения (согласно пункту 1.9 настоящего Положения), по Акту комиссии по уничтожению забытых вещей, состав которой устанавливается Приказом, передаются нашедшим их сотрудникам либо подлежат уничтожению. Об этом делается соответствующая отметка в «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей».
	11. Отель отвечает перед владельцем за утрату или порчу вещи лишь в случаях умысла или грубой неосторожности.

Приложение № 5

к Правилам проживания, условий размещения,

предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel»,

утверждены Приказом ООО «Крик Групп»

№1 от 31 мая 2021 г.

**РЕГИСТРАЦИОННАЯ КАРТА**

**(договор)**

**Исполнитель:**

**Общество с ограниченной ответственностью «Крик Групп»**

ОГРН 1197847250809 ИНН 7842178005 КПП 784201001

Юридический адрес: 191123, город Санкт-Петербург, улица Шпалерная, дом 40, литера А, пом. 4-Н, офис

**Местом оказания гостиничных услуг:**

**Отель «Mysteriohotel»**

адрес: 191123, город Санкт-Петербург, улица Шпалерная, дом 40, литера А

**Сведения о Потребителе/Заказчике (регистрационные данные):**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Фамилия |  | №, серия паспорта |  |
| Имя |  | Дата выдачи |  |
| Отчество |  | Кем и когда выдан |  |
| Дата рождения |  | Контактный телефон |  |
| Место регистрации: |  | Электронный адрес |  |
| Город |  |  |  |
| Улица |  |  |  |
| Дом, квартира |  |  |  |

|  |  |
| --- | --- |
| Сведения о бронировании  |  |
| Дата бронирования |  |
| № подтверждения |  |
| № комнаты, категория номера |  |
| Количество номеров (мест в номере) |  |
| Период проживания в отеле |  |
| Дата приезда/время приезда  |  |
| Дата отъезда/время отъезда |  |
| Количество гостей |  |
| Тариф (цене номера) |  |
| Способ оплаты |  |

1. Предметом взаимодействия Исполнителя и Потребителя является оказание гостиничных услуг по размещению в Отеле «Mysteriohotel» в соответствии с настоящей Регистрационной картой Потребителя. Потребитель обязуется оплатить услуги Исполнителя в порядке и на условиях настоящего Договора, согласно в том числе сведениям регистрационной карты, положениям, установленных в Правилах проживания, условий размещения, предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel».
2. Потребитель подтверждает, что на момент подписания настоящего Договора ознакомлен с Правилами проживания, условий размещения, предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel» (далее – Правила), Правилами пожарной безопасности, Прейскурантом цен на услуги Отеля. Указанное возлагает на Потребителя обязанность о соблюдении перечисленных Правил.
3. Потребитель предупрежден и понимает, что интерьеры Отеля созданы по тематике ужасов, включают в себя элементы, характерные указанному жанру. Настоящим Потребитель выражает согласие на размещение в Отеле с указанными интерьерами и подтверждает, что согласен проживать в Отеле. Потребитель подтверждает, что интерьеры жанра ужасов не могут являться причиной со стороны Потребителя для досрочного выезда из Отеля. Потребитель предупрежден и понимает, что при проживании в Отеле не должен использовать указанные элементы интерьера, поскольку таковые несут эстетический характер.
4. Потребитель признает, что ненадлежащее использование декоративных элементов интерьеров связано с риском получения травм, увечий, которые не зависят от соблюдения Исполнителем гостиничных услуг. В связи с этим Потребитель обязуется соблюдать меры предосторожности при проживании, не использовать элементы(декорации) интерьеров во избежание получения травм и увечий.
5. В случае травмы или увечья любой степени тяжести, полученных Потребителем в результате личной неосторожности, небрежности, невнимательности, или излишней самонадеянности, а равно в результате непредвиденной случайности или чрезвычайного стечения обстоятельств, которые не зависят от принимаемых Исполнителем мер безопасности, а также умышленном нарушении вышеуказанных ограничений и Правил проживания, условий размещения, предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel». Потребитель обязуется не предъявлять к Исполнителю претензий и не подавать в порядке гражданского судопроизводства исков о возмещении вреда и выплате компенсации, связанной с лечением, восстановлением здоровья в последующий период, а также пожизненным содержанием в случае утраты трудоспособности.
6. Потребитель подтверждает факт осведомления и дает согласие на следующие действия исполнителя:
	1. проведение Исполнителем окончательного расчета с использованием банковской карты Потребителя за предоставленные Отелем услуги, в том числе после выезда Потребителя из Отеля.
	2. продление проживания в Отеле сверх заявленного срока осуществляется только при наличии свободных мест с оплатой на месте наличным/безналичным путем оплаты согласно выставленному дополнительному счету. Дополнительный счет на оплату должен быть оплачен Потребителем в момент продления гостиничных услуг (продления проживания).
	3. сдать номер сотрудникам Отеля в удовлетворительном санитарном состоянии, обеспечивающим его уборку персоналом Исполнителя по установленным нормам. В случае если Потребитель не сдал номер согласно времени выезда (расчетный час), указанный в Регистрационной карте (договоре), оформленной на момент заезда в Отель, Исполнитель по истечению 1 (одно) часа с расчетного часа выезда признает вещи, которые оставлены Потребителем, как забытые. В отношении указанных вещей осуществляются действия согласно положениям Правил хранения и возврата забытых вещей, действующих в Отеле «Mysteriohotel».
7. Потребитель несет ответственность за оплату всех услуг, которые были ему оказаны в период проживания в Отеле в соответствии с условиями Правил проживания, условий размещения, предоставления услуг Отеля «Mysteriohotel». Потребитель несет ответственность в размере реального ущерба, причиненного Исполнителю повреждением или утратой его имущества вследствие виновных действий Потребителя, включая курение в помещениях Отеля, на основании Акта и в соответствии с Правилами, действующим законодательством Российской Федерации.
8. Потребитель дает согласие на обработку персональных данных, а также принимает на себя обязательства по обеспечению необходимого порядка доступа к работе с конфиденциальной информацией, в соответствии с требованиями Федерального законодательства (Федеральные законы от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ).
9. Потребитель дает согласие на обработку своих персональных данных и разрешает Исполнителю (Оператору), обрабатывать, в том числе: принимать, а также хранить, систематизировать, уточнять (обновлять, изменять), комбинировать, передавать (предоставление, доступ), блокировать, уничтожать персональные данные в целях обеспечения соблюдения законодательства Российской Федерации при оказании гостиничных услуг. Потребитель признает и подтверждает, что ООО «Крик Групп», являясь сторон по договору оказания гостиничных услуг, надлежащим образом на основании согласия Потребителя получило его персональные сведения, в том числе сведения о банковской карте, платежной информации. Потребитель подтверждает, что персональными данными является любая информация, относящаяся ко нему как физическому лицу (субъекту персональных данных), необходимая для оказания услуг Исполнителем по договору, том числе информация, указанная в договоре оказания гостиничных услуг, сведения о миграционной карте, сведения о банковской карте, платежной информации. Своей волей и в своих интересах Потребитель выражает согласие на осуществление ООО «Крик Групп» (оператором) на обработку без ограничения персональных данных, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в т. ч. передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных при автоматизированной и без использования средств автоматизации обработке. Потребитель дает согласие на запись на электронные носители и их хранение.
10. Потребитель информирован и дает согласие на передачу данных в органы Федеральной миграционной службы Российской Федерации в целях выполнения законодательства Российской Федерации о миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства, о так же о регистрационном учете российских граждан.
11. Потребитель информирован, что хранение персональных данных осуществляется Отелем в течение 5 лет после прекращения договора оказания гостиничных услуг.
12. Настоящим Потребитель подтверждает указанное выше по тексту, обязуется соблюдать условия настоящего Договора.

Потребитель:

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

(подпись) (ФИО (расшифровка полностью)

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

(дата)

|  |
| --- |
| Прошито, пронумеровано, скреплено печатью: \_\_\_\_(\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_) листовГенеральный директорООО «Крик Групп» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Н.Г. Безрукм.п. |