

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор ООО «Гостевой дом «Маки»»
Елена Викторовна Самотаева

Договор публичной оферты
ПУБЛИЧНЫЙ ДОГОВОР
возмездного оказания гостиничных услуг
(Правила предоставления гостиничных услуг)

г. Мичуринск

Настоящий договор вступает в силу с 10.11.2021 года

Настоящий публичный договор (далее - Договор) определяет порядок оказания гостиничных услуг, а также взаимные права, обязанности и взаимоотношений между **Обществом с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»», в лице Генерального директора Самотаевой Елены Викторовны, действующей на основании Устава, именуемый в дальнейшем «Исполнитель»** и заказчиком услуг, именуемым в дальнейшем **«Потребитель»**.

1. Определения, используемые в настоящем договоре

1.1. В целях настоящей оферты нижеприведенные термины и определения используются в следующем из значений:

- **Договор** – договор между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем по предоставлению гостиничных услуг, который заключается посредством оплаты Оферты;
- **Оферта** – настоящий документ, публичный договор, публикация (размещение) текста публичного договора на сайте <https://makihotel.info> является публичным предложением (офертой), адресованным широкому кругу лиц с целью оказания определенных видов услуг (п.2 статьи 437 Гражданского Кодекса РФ), а также на информационном стенде Исполнителя;

Фактом, подтверждающим заключение публичного договора со стороны Потребителя (Заказчика) услуг, является его оплата – акцепт (п.3 статьи 438 Гражданского кодекса РФ);

- **Акцепт оферты** – полное и безоговорочное принятие Оферты путем осуществления действий, указанных в пункте 5.1. настоящего договора. Акцепт оферты создает договор;

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

- **Гостиничные услуги** – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем, при наличии у него свидетельства о присвоении гостинице соответствующей категории, предусмотренной системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Министерством культуры Российской Федерации (далее - Услуга).
- **Гостиница** – имущественный комплекс (здания, сооружения, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг.
- **Потребитель** – гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и (или) использующий гостиничные услуги исключительно для личных нужд и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, а также осуществляющий оплату Оферты по заключенному Договору.
- **Исполнитель** – юридическое лицо, предоставляющее Потребителю (Заказчику) гостиничные услуги и самостоятельно устанавливающая правила проживания в гостинице и пользование услугами, не противоречащие действующему Законодательству Российской Федерации;
- **Заказчик** – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее договор) в пользу потребителя;
- **Бронирование** – предварительный заказ номеров (мест в номере) в гостинице Потребителем (Заказчиком);
- **Расчетный час** – время, установленное исполнителем для заезда и выезда Потребителя;
- **Цена номера (места в номере)** – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, устанавливаются Исполнителем одинаковыми для всех Потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ, для отдельных категорий Потребителей.

2. Предмет Договора

2.1. Предметом настоящего договора являются гостиничные услуги, оказываемые Исполнителем по бронированию и предоставлению номеров (мест в номере) для временного проживания физических лиц, а также дополнительные услуги.

2.2. Исполнитель принимает на себя обязательства по оказанию гостиничных услуг Потребителю (Заказчику) в объеме, установленном Заявкой Потребителя (Заказчика), а Потребитель (Заказчик) обязуется оплачивать услуги в порядке, установленном настоящим договором.

2.3. Место оказания гостиничных услуг: Россия, г. Мичуринск, ул. 9-е Мая, д. 44, гостевой дом «Маки».

2.4. Исполнитель предоставляет услуги в соответствии с Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации (Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации").

3. Обязанности и права сторон

3.1. Исполнитель (юридическое лицо) обязан:

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

3.1.1. Довести до сведения Потребителя (Заказчика) всю информацию об Исполнителе, о правилах проживания, тарифах и заключить договор на предоставление гостиничных услуг с Исполнителем. Договор на гостиничные услуги заключается между Потребителем и Исполнителем (юридическим лицом) путем составления документа, подписанного двумя сторонами.

3.1.2. Принимать от Потребителя (Заказчика) Заявку в любой удобной для Потребителя форме на размещение в порядке и на условиях, установленных настоящим договором;

3.1.3. Подтверждать Потребителю (Заказчику) бронирование номеров (мест в номере) и других услуг или уведомлять о невозможности оказания услуг;

3.1.4. Своевременно и качественно оказывать услуги в соответствии с условиями настоящего договора;

3.1.5. В случае невозможности размещения Потребителя согласно подтвержденной Заявке Исполнитель обязан оказать гостиничные услуги в номере (месте в номере) классом выше по стоимости заказанных и подтвержденных услуг;

3.1.6. Соблюдать конфиденциальность предоставляемой ему информации.

3.1.7. Своевременно реагировать на просьбы Потребителя.

3.1.8. Обеспечить сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения настоящих Правил предоставления гостиничных услуг Потребителем.

- За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других **ценных вещей**, Исполнитель ответственности **не несет**.
- В случае обнаружения забытых вещей потребителя Исполнитель принимает все меры по извещению и возврату их владельцу. В случае невозможности возврата исполнитель обеспечивает хранение забытых вещей в течение 30 дней.

3.1.9. Обеспечить круглогодичное и круглосуточное обслуживание Потребителя (Заказчика).

3.1.10. Предоставить возможность Потребителю, при его просьбе, единовременное пребывание у Исполнителя в течение 90 календарных дней.

3.2. Исполнитель (юридическое лицо) имеет право:

3.2.1. в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если Потребитель нарушает условия договора, при этом Потребитель возмещает Исполнителю фактически понесенные им расходы.

3.2.2. отказать в заключение договора на предоставлении гостиничных услуг следующим Потребителям:

- Не предъявившего документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

- д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства.

- Находящегося в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения.

Исполнитель (юридическое лицо) осуществляет:

- регистрацию Потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице.
- регистрацию в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.
- постановку иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания.

3.3. Потребитель (Заказчик) обязан:

3.3.1. во избежание ответственности, установленной настоящим договором, своевременно вносить изменения в Заявку или аннулировать ее;

3.3.2. ознакомится с Правилами предоставления гостиничных услуг, действующими у Исполнителя, а также с порядком расчетов за услуги Исполнителя:

- При выходе из номера закрывать водоразборные краны, окна, выключать свет, кондиционер, телевизор и другие электроприборы, закрывать номер и сдавать ключ от номера дежурному администратору.
- Не держать в номере животных, птиц, рептилий без согласования с Исполнителем.
- При заболевании, отравлении, получении солнечных, химических и термических ожогов, немедленно обращаться к дежурному администратору гостиницы, который примет меры по оперативному вызову скорой помощи.
- Не курить в общественных помещениях и номерах гостиницы.

Курить разрешено на специализированной и оборудованной средствами пожаротушения открытой площадке на территории гостиничного комплекса. (Федеральный закон № 15-ФЗ от 23.02.2013г. пункт 5 часть 1 статья 12);

3.3.3. своевременно оплачивать услуги Исполнителя на условиях, установленных настоящим договором;

3.3.4. в случае нанесения вреда имуществу третьих лиц полностью возмещать нанесенный ущерб:

- Бережно относиться к мебели, инвентарю и оборудованию в номере и в общественных помещениях Исполнителя (юридического лица);

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

- Потребитель несет ответственность и возмещает нанесенный ущерб, в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

3.3.5. выполнять установленные Исполнителем (юридическим лицом) Правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, которые не противоречат законодательству Российской Федерации.

3.3.6. соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в гостинице.

- в период с 23.00 до 7.00 в гостинице применяется ночной режим Тишины, Потребитель обязан максимально приглушить звук телевизора, избегать громкого разговора и смеха.

3.3.7. по окончании срока проживания Потребитель должен уведомить дежурного администратора гостиницы о выезде, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги Исполнителем.

С целью обеспечения порядка и безопасности в гостинице Потребителю запрещается:

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;
- передавать посторонним лицам ключ гостя;
- хранить в номерах громоздкие вещи, оружие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества, едкие и с сильным запахом материалы;
- распивать спиртные напитки на территории гостиницы, за исключением номеров и специально отведенных для этого мест;
- пользоваться кипятильником, электроплиткой, нагревательными приборами с открытым огнем.
- допускать посещение гостей Потребителя (Заказчика) в номере без разрешения Исполнителя.

Время для посещений установлено Исполнителем с 7-00 до 23-00 часов, с одновременным пребыванием гостя в номере не более одного часа и с предъявлением Исполнителю документа, удостоверяющего личность гостя.

Нахождение в номере сверх указанного времени без согласования с Исполнителем является основанием для прекращения договора.

- беспокоить других гостей,
- переставлять мебель в номере без согласования с Исполнителем.

3.4. Потребитель (Заказчик) имеет право:

3.4.1. требовать подтверждения бронирования мест в гостинице Исполнителя, либо письменного уведомления об отказе в бронировании;

3.4.2. в любое время знакомится с действующими Правилами предоставления гостиничных услуг Исполнителя и с Прейскурантом цен на гостиничные услуги.

3.4.3. в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

4. Условия бронирования.

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

4.1.1. Исполнитель (юридическое лицо) осуществляет 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 (Заказчика).

Форма Заявки устанавливается Исполнителем.

4.1.2. Исполнитель применяет в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование (100% предоплата), при котором гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда Потребителя (Заказчика) с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

б) негарантированное бронирование, при котором гостиница ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем и согласованного с Потребителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) уведомления письменного или устного по телефону, содержащего сведения о наименовании Исполнителя, Потребителя (Заказчика), категории заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

4.1.3. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку. Порядок и форма отказа от бронирования устанавливаются Исполнителем:

- Потребитель (заказчик) обязан уведомить Исполнителя (юридическое лицо) об аннулировании Заявки не менее чем за 1 сутки до даты заезда посредством телефонной и иной связи.
- Без заявки на бронирование «свободное заселение» производится при наличии свободных номеров.

4.1.4. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в Заявке дату отсутствуют свободные номера.

4.1.5. Продление срока пребывания Потребителя в гостинице производится при наличии возможности.

4.1.6. Предельный единовременный срок проживания в гостинице установлен 90 календарных дней.

5. Порядок, условия и форма расчетов.

5.1. Стоимость услуг, предоставляемых согласно данной публичной оферте, определяется исходя из выбранной Потребителем (Заказчиком) категории номера и его цены.

Оплата за услуги исполнителя производится в следующем порядке:

По согласованию сторон услуги по настоящему Договору оплачиваются Потребителем (Заказчиком) на условиях 100% предоплаты в российских рублях в форме:

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

- Наличными денежными средствами в кассу Исполнителя в день заезда при заключении настоящего Договора по месту нахождения Исполнителя;
- Безналичным порядком, в виде банковского перевода на расчетный счет Исполнителя не позднее 1(одного) банковского дня до момента оказания услуг. Услуги Исполнителя считаются оплаченными в день зачисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя. Фактом, подтверждающим принятием Потребителем (Заказчиком) условий настоящего договора, является оплата (предоставленная путем предоставления копии платежного поручения с отметкой банка на E-mail Исполнителя. В случае, если услуги оказаны на сумму, отличную от оплаченной, окончательный расчет производится Сторонами согласно счета о доплате или письма Потребителя (Заказчика) о возврате излишне перечисленной суммы в течение 5 (пяти) банковских дней с даты получения письма Потребителя (Заказчика).

Настоящий договор, при условии соблюдения порядка его оплаты считается заключенным в простой письменной форме. Данная Оферта является действительной в той редакции и на тех условиях, которые существовали на момент ее оплаты.

Плата за проживание и иные услуги в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом.

- Расчетный час – 12.00 часов местного времени.

- Время заезда и выезда из гостиницы Потребителя осуществляется с учетом расчетного часа.

Время заезда 12.30, время выезда 12.00.

- При размещении Потребителя с 0 часов 00 минут до установленного Исполнителем (юридическим лицом) расчетного часа - «**ранний заезд**» плата за проживание взимается за половину суток (Приложение №1)

- В случае задержки выезда Потребителя после установленного Исполнителем (юридическим лицом) расчетного часа – «**поздний выезд**» плата за проживание взимается при условии наличия свободных мест, и составляет с 12.00 по 18.00 почасовая оплата, с 18.00 по 24.00 оплата за половину суток, и с 24.00 оплата за сутки. (Приложение №1)

- Исполнителем (юридическим лицом) установлена посуточная оплата проживания;

- При осуществлении наличных расчетов с Потребителем Исполнитель (юридическое лицо) выдает Потребителю счет с расшифровкой гостиничных услуг и кассовый чек ККМ.

- При проживании ребенка совместно с родителями в возрасте до 7 лет без предоставления дополнительного места оплата не взимается.

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

Оплата взимается за номер на условиях заселения в соответствии с Приложением №1

- Стоимость гостиничных услуг устанавливается Исполнителем (юридическим лицом).

Приложение №1

Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)

ТАРИФЫ

на размещение в гостевом доме «Маки»
г. Мичуринск, ул. 9-е Мая, д. 44

Расчетный час: 12:00

Категория номера	Цена сутки/час
Одноместный номер (стандартный)	1700-00/70
Люкс	2500-00/105
Люкс (двухместное размещение)	3000-00/125
Двухместный номер(стандартный)	2700-00/110
Двухместный номер (двухкомнатный)	3200-00/130
Трехместный номер (двухкомнатный)	3900-00/160
Трехместный номер	3300-00/135
Четырехместный номер	3600-00/150
Завтрак	Бесплатно

Поздний выезд возможен только при наличии свободных мест.

В случае позднего выезда отель взимает дополнительную плату:

с 12:00 по 18:00 - почасовая оплата;

с 18:00 по 24:00– оплата за половину суток;

с 24:00 – оплата за полные сутки.

Дети, до 7 лет включительно, без предоставления места - бесплатно на имеющийся кровати.

Гарантированный ранний заезд оплачивается дополнительно - 50% от стоимости номера.

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

Исполнитель предоставляет Потребителю следующие услуги:

Без дополнительной платы:

- Предоставить кипяток, иголки, нитки, посуду, пользование микроволновой печи;
- Проводить уборку в номере ежедневно;
- Смену постельного белья и полотенец производить 1 раз в три дня, возможна досрочная замена белья и полотенец за дополнительную плату;
- Вызов скорой помощи;
- Пользование медицинской аптечкой;

Медицинская аптечка находится у дежурного администратора.

- Побудка к определенному времени;
- Доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по её получении;
- Хранение в камере хранения гостиницы забытых вещей в течении 30 дней:

Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется «Положением о камере хранения забытых вещей» утвержденного Исполнителем.

- Получать справочную информацию у дежурного администратора;
- Вызов такси;
- Пользование утюгом и гладильной доской в оборудованном помещении;

За дополнительную плату:

- Услуги по стирке белья. Стоимость услуги 200 рублей.
- Услуги по поглажке белья. Стоимость 200 рублей.
- Услуги комплексного питания. Стоимость разового комплексного питания («Ужин») – 500 рублей, «обед и ужин» - 400 рублей;
- Услуга по размещению с животными – 200 рублей.

6. Ответственность сторон

6.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение условий настоящего договора в соответствии с Законодательством Российской Федерации.

6.2. Потребитель (Заказчик) несет ответственность:

- в случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или не заезда Потребителя (Заказчика) с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за 1 сутки.

6.3. Исполнитель не несет ответственности по Оферте за несоответствие фактически предоставленных Услуг, субъективным ожиданиям и представлениям Потребителя (Заказчика) о таких Услугах.

6.4. Стороны освобождаются от ответственности за ненадлежащее исполнение или неисполнение обязательств по Договору, если докажут, что такое оказалось невозможным вследствие действия непреодолимой силы, то есть чрезвычайных и

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

непредотвратимых при существенных условиях обстоятельств. Наступление обстоятельств непреодолимой силы должно быть подтверждено официальным документом компетентного органа, в противном случае оно не является основанием для освобождения от ответственности.

7. Персональные данные

7.1. Персональные данные Потребителя обрабатываются Исполнителем в целях исполнения договора по предоставлению услуг по временному размещению. Исполнитель собирает данные только в объеме, необходимом для достижения названной цели. Исполнитель устанавливает порядок обработки персональных данных Потребителя по утвержденному Положению политики конфиденциальности. Целью Положения является обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных.

7.2. Политику конфиденциальности Исполнителя указана в Приложении №2

8. Срок действия договора, порядок его изменения и расторжения.

8.1. **Договор вступает в силу с момента зачисления на расчетный счет и поступления в кассу Исполнителя денежных средств, уплаченных Потребителем (Заказчиком) в счет оплаты Услуг в соответствии с данным Договором, и действует до момента исполнения оказываемых Услуг.**

8.2. Потребитель (Заказчик) признает тот факт, что любые изменения в Договоре, происходящие после его заключения между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем являются действительными, и эти изменения в рамках соглашения вступают в силу одновременно с теми же изменениями в Договоре.

9. Заключительные положения

9.1. Все разногласия и споры, которые могут возникнуть при исполнении Договора или в связи с ним, будут по возможности, разрешаться путем переговоров между сторонами.

Если согласия между сторонами не достигнуто, то споры подлежат рассмотрению в Арбитражном суде по месту нахождения Исполнителя или по месту проживания Потребителя (Заказчика), согласно с действующим законодательством Российской Федерации. Язык судопроизводства – русский.

9.2. Стороны безоговорочно соглашаются под реквизитами Потребителя (Заказчика) и считают информацию, указанную им при оформлении Заявки на бронирование действительной

10. Реквизиты Исполнителя

Карточка предприятия	
Полное наименование организации	Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

Сокращенное наименование организации	ООО «Гостевой дом «Маки»
Юридический адрес организации	г. Мичуринск, ул. Советская д.310
Фактический адрес организации	г. Мичуринск, ул. Советская д.310., г. Мичуринск, ул. 9Мая д.44
ОКВЭД	55.90
ИНН	6827023421
ОГРН	1136827000639
ОКПО	12395713
КПП	682701001
Должность руководителя	Генеральный директор
ФИО руководителя	Самотаева Елена Викторовна
Контактный номер телефона	8 929 015 888 1
Адрес электронной почты (e-mail)	info@makihotel.info
Банковские реквизиты	
Полное наименование банка	АО Банк «ТКПБ»
Город	Тамбов
БИК банка	046850755
Корреспондентский счет	30101810600000000755
Расчетный счет (рублевый)	40702810900200000466

**Положение о неразглашении персональных данных постояльцев
гостевого дома «Маки»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение регламентируется Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом «О персональных данных» от 27.07.2006 года N 152-ФЗ (ред. от 22.02.2017 г.), Постановлением Правительства РФ от 15.09.2008 № 687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации», Постановлением Правительства РФ от 06.07.2008 № 512 «Об утверждении требований к материальным носителям биометрических персональных данных и технологиям хранения таких данных вне информационных систем персональных данных» и другими нормативно правовыми актами.

1.2. Основные понятия, используемые в Положении:

- гостиница — организация, предоставляющая гостиничные услуги клиенту;
- клиент — физическое лицо, потребитель гостиничных услуг, субъект персональных данных;
- гостиничные услуги — действия Гостиницы по размещению Клиентов в объекте размещения, а также иная деятельность, связанная с размещением и проживанием, которая включает в себя основные и дополнительные услуги, предоставляемые Клиенту;
- персональные данные — информация, сохраненная в любом формате, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту персональных данных), которая сама по себе или в сочетании с другой информацией, имеющейся в распоряжении Гостиницы, позволяет идентифицировать личность Клиента;
- обработка персональных данных — действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных;
- распространение персональных данных — действия, направленные на передачу персональных данных определенному кругу лиц (передача персональных данных) или на ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе обнародование персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или предоставление доступа к персональным данным каким-либо иным способом;
- использование персональных данных — действия (операции) с персональными данными, совершаемые оператором в целях принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении субъекта

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

персональных данных или других лиц либо иным образом затрагивающих права и свободы субъекта персональных данных или других лиц;

- конфиденциальность персональных данных — обязательное для соблюдения оператором или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространение без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания.

1.3. Настоящим Положением устанавливается порядок обработки персональных данных Клиентов, для которых Гостиницей осуществляется весь спектр услуг по приему и размещению в гостинице.

1.4. Целью Положения является обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных.

1.5. Персональные данные обрабатываются в целях исполнения договора по предоставлению услуг по проживанию или временному размещению, одной из сторон которого является Клиент. Гостиница собирает данные только в объеме, необходимом для достижения названной цели.

1.6. Персональные данные не могут быть использованы в целях причинения имущественного и морального вреда гражданам, затруднения реализации прав и свобод граждан Российской Федерации.

1.7. Настоящее Положение утверждается генеральным директором и является обязательным для исполнения всеми сотрудниками, имеющими доступ к персональным данным Клиента.

2. Состав и получение персональных данных Клиентов

2.1. К персональным данным, сбор и обработку которых осуществляет Гостиница, относятся:

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

2.2. Все персональные данные сотрудники Гостиницы получают непосредственно от субъекта персональных данных — Клиентов.

3. Обработка и хранение персональных данных Клиентов

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

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

- 3.2. Согласие Клиентов на обработку персональных данных не требуется, поскольку обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, одной из сторон которого является субъект персональных данных — Клиент.
- 3.3. Согласие Клиентов на обработку персональных данных требуется в случае предоставления ими персональных данных сверх данных указанных в п. 2.1. настоящего Положения. (Приложение №1 к настоящему Положению).
- 3.4. Обработка персональных данных Клиентов ведется методом смешанной обработки.
- 3.5. К обработке персональных данных Клиентов могут иметь доступ только сотрудники Гостиницы, допущенные к работе с персональными данными Клиента и подписавшие Соглашение о неразглашении персональных данных Клиента.
- 3.6. Перечень сотрудников Гостиницы, имеющих доступ к персональным данным Клиентов, определяется приказом генерального директора.
- 3.7. Персональные данные Клиентов на бумажных носителях хранятся в Службе размещения.
- 3.8. Персональные данные Клиентов в электронном виде хранятся в локальной компьютерной сети Гостиницы, в электронных папках и файлах в персональном компьютере службы размещения и сотрудников, допущенных к обработке персональных данных Клиентов.

4. Использование и передача персональных данных Клиентов

- 4.1. Использование персональных данных Клиентов осуществляется Гостиницей исключительно для достижения целей, определенных договором между Клиентом и Гостиницей, в частности, для предоставления услуг по проживанию или временному размещению, а также дополнительных услуг.
- 4.2. При передаче персональных данных Клиентов Гостиница должна соблюдать следующие требования:
- 4.2.1. Предупредить лиц, получающих персональные данные Клиентов о том, что эти данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, и требовать от этих лиц подтверждения того, что это правило соблюдено. Лица, получающие персональные данные Клиентов, обязаны соблюдать режим конфиденциальности. Данное положение не распространяется в случае обезличивания персональных данных и в отношении общедоступных данных.
- 4.2.2. Разрешать доступ к персональным данным Клиентов только специально уполномоченным лицам, при этом указанные лица должны иметь право получать только те персональные данные, которые необходимы для выполнения конкретных функций.
- 4.2.3. При трансграничной передаче персональных данных Гостиница обязана убедиться в том, что иностранным государством, на территорию которого осуществляется передача персональных данных, обеспечивается адекватная защита прав субъектов персональных данных.

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

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

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

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

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

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

5. Защита персональных данных Клиентов от несанкционированного доступа

5.1. Гостиница обязана при обработке персональных данных Клиентов принимать необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных от несанкционированного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий.

5.2. Для эффективной защиты персональных данных Клиентов необходимо:

- 5.2.1. соблюдать порядок получения, учета и хранения персональных данных Клиентов;
- 5.2.2. применять технические средства охраны, сигнализации;
- 5.2.3. заключить со всеми сотрудниками, связанными с получением, обработкой и защитой персональных данных Клиента, Соглашение о неразглашении персональных данных Клиента;

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

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

5.3. Допуск к персональным данным Клиентов сотрудников Гостиницы, не имеющих надлежащим образом оформленного доступа, запрещается.

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

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

- использованием лицензионных программных продуктов, предотвращающих несанкционированный доступ третьих лиц к персональным данным Клиентов;
- системой паролей. Пароли устанавливаются системным администратором и сообщаются индивидуально сотрудникам, имеющим доступ к персональным данным Клиентов.

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

6. Обязанности Гостиницы

6.1. Гостиница обязана:

6.1.1. Осуществлять обработку персональных данных Клиентов исключительно в целях оказания законных услуг Клиентам.

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

6.1.3. Не получать и не обрабатывать персональные данные Клиента о его расовой, национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных или философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни, за исключением случаев, предусмотренных законом.

6.1.4. Предоставлять доступ к своим персональным данным Клиенту или его законному представителю при обращении либо при получении запроса, содержащего номер основного документа, удостоверяющего личность Клиента или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись Клиента или его законного представителя. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в соответствии с законодательством Российской Федерации. Сведения о наличии персональных данных должны быть предоставлены Клиенту в доступной форме и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных.

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

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

1. обработка персональных данных, в том числе персональных данных, полученных в результате оперативно-розыскной, контрразведывательной и разведывательной деятельности, осуществляется в целях обороны страны, безопасности государства и охраны правопорядка;
2. обработка персональных данных осуществляется органами, осуществившими задержание субъекта персональных данных по подозрению в совершении преступления либо предъявившими субъекту персональных данных обвинение по уголовному делу, либо применившими к субъекту персональных данных меру пресечения до предъявления обвинения, за исключением предусмотренных уголовно-процессуальным законодательством Российской Федерации случаев, если допускается ознакомление подозреваемого или обвиняемого с такими персональными данными;
3. предоставление персональных данных нарушает конституционные права и свободы других лиц.

6.1.6. Обеспечить хранение и защиту персональных данных Клиента от неправомерного их использования или утраты.

6.1.7. В случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий с ними оператора при обращении или по запросу субъекта персональных данных или его законного представителя либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных оператор обязан осуществить блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту персональных данных, с момента такого обращения или получения такого запроса на период проверки.

6.1.8. В случае подтверждения факта недостоверности персональных данных оператор на основании документов, представленных субъектом персональных данных или его законным представителем либо уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, или иных необходимых документов обязан уточнить персональные данные и снять их блокирование.

6.1.9. В случае выявления неправомерных действий с персональными данными оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты такого выявления, обязан устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты выявления неправомерности действий с персональными данными, обязан уничтожить персональные данные. Об устранении допущенных нарушений или об уничтожении персональных данных оператор обязан уведомить субъекта персональных данных или его законного представителя, а в случае, если обращение или запрос были направлены уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, также указанный орган.

7. Права Клиента

7.1. Клиент имеет право на:

- доступ к информации о самом себе, в том числе содержащей информацию подтверждения факта обработки персональных данных, а также цель такой обработки; способы обработки персональных данных, применяемые Гостиницей;

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ; перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения, сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения; сведения о том, какие юридические последствия для Клиента может повлечь за собой обработка его персональных данных;

- определение форм и способов обработки его персональных данных;
- ограничение способов и форм обработки персональных данных;
- запрет на распространение персональных данных без его согласия;
- изменение, уточнение, уничтожение информации о самом себе;
- обжалование неправомерных действий или бездействий по обработке персональных данных и соответствующую компенсацию в судебном порядке.

8. Конфиденциальность персональных данных Клиентов

8.1. Сведения о персональных данных Клиентов, являются конфиденциальными.

8.2. Гостиница обеспечивает конфиденциальность персональных данных и обязана не допускать их распространения третьим лицам без согласия Клиентов либо наличия иного законного основания.

8.3. Лица, имеющие доступ к персональным данным Клиентов, обязаны соблюдать режим конфиденциальности, они должны быть предупреждены о необходимости соблюдения режима секретности. В связи с режимом конфиденциальности информации персонального характера должны предусматриваться соответствующие меры безопасности для защиты данных от случайного или несанкционированного уничтожения, от случайной утраты, от несанкционированного доступа к ним, изменения или распространения.

8.4. Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных Клиентов распространяются на все носители информации как на бумажные, так и на автоматизированные.

8.5. Режим конфиденциальности персональных данных снимается в случаях обезличивания или включения их в общедоступные источники персональных данных, если иное не определено законом.

9. Ответственность за нарушение норм, регулирующих обработку персональных данных Клиентов

9.1. Гостиница несет ответственность за персональную информацию, которая находится в ее распоряжении и закрепляет персональную ответственность сотрудников за соблюдением установленного режима конфиденциальности.

9.2. Каждый сотрудник, получающий для работы документ, содержащий персональные данные Клиента, несет единоличную ответственность за сохранность носителя и конфиденциальность информации.

9.3. Любое лицо может обратиться к сотруднику Гостиницы с жалобой на нарушение данного Положения. Жалобы и заявления по поводу соблюдения требований обработки данных рассматриваются в трехдневный срок со дня поступления.

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**

9.4. Сотрудники Гостиницы обязаны на должном уровне обеспечивать рассмотрение запросов, заявлений и жалоб Клиентов, а также содействовать исполнению требований компетентных органов.

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

**Общество с ограниченной ответственностью «Гостевой дом «Маки»
(ОГРН 1136827000639, ИНН/КПП 6827023421/682701001)**