

УТВЕРЖДЕНО

Генеральный директор  
Общества с ограниченной ответственностью

«Бизнес и Право»

/ Н.В. Филатов /

М.П.

Приказ № 01/02 от 01.02.2022 г.

## ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «Hampton By Hilton Moscow Rogozhsky Val»

### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

**«гостиничные услуги»** – комплекс услуг по обеспечению временного проживания в гостинице, включая сопутствующие услуги;

**«гостиница»** – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг;

**«цена номера (места в номере)»** – стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

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

**«заказчик»** – физическое (юридическое) лицо, индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

**«исполнитель»** – Общество с ограниченной ответственностью ООО «Бизнес и Право»;

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

**«время заезда»** - время, установленное исполнителем для заезда потребителя.

### 2. БРОНИРОВАНИЕ УСЛУГ

2.1 Бронирование – закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявки со стороны исполнителя.

2.2. Исполнитель применяет в гостинице следующие виды бронирования:

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

**«негарантированное бронирование»** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до **16:00** по московскому времени, в день заезда, после чего договор прекращается;

2.3. Бронирование осуществляется исполнителем путём принятия заявки на бронирование (далее – заявка) по установленной исполнителем форме, в том числе посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

2.4. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем (заказчиком) Подтверждения, содержащего сведения о наименовании исполнителя, заказчике (потребителе),

сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, об адресе гостиницы, категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

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

2.6. Потребитель (заказчик) вправе аннулировать заявку. Отмена бронирования осуществляется не позднее **15:00** дня (по Московскому времени), предшествующего дню заезда, путём направления письменного уведомления. Бронирование считается отмененным только при условии получения от Гостиницы письменного подтверждения об отмене бронирования.

2.7. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

### **3. ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ. РАСЧЁТНЫЙ ЧАС**

3.1. Заселение потребителя в гостинице осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- 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;
- документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

3.2. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

3.3. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице, а также постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учёт по месту пребывания в гостинице и снятие их с учёта по месту пребывания осуществляются в соответствии требованиями действующего законодательства.

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

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

3.5. Исполнителем используется посуточная оплата проживания. Сутки проживания устанавливаются с 15-00 дня заезда до 12-00 следующего дня.

3.6. Время заезда в гостиницу – 15:00

Размещение до указанного времени исполнителем не гарантируется.

При отсутствии в заявке на бронирование указания на ранний заезд, размещение осуществляется при наличии/готовности номера.

3.7. Посещение проживающих гостей в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя. Пребывание в номере посетителей разрешается с 07:00 – 23:00 максимальное количество посетителей зависит от категории номера:

- Номер категории «Двухспальный с 2-мя односпальными кроватями Twin room» – максимально персон 2.
- Номер категории «Двухспальный с кроватью Queen size» – максимально персон 2.
- Номер категории «С одной большой кроватью King size» – максимально персон 2.
- Номер категории «Двухспальный с кроватью Queen size и диваном кроватью» – максимально персон 3.
- Номер категории «Семейный номер с большой кроватью King size и диваном кроватью» – максимально персон 4.

В случае, когда посетитель предполагает остаться в номере после 23:00, посетителю необходимо снять отдельный номер в Отеле и пройти процедуру регистрации на стойке приёма и размещения или если позволяет категория номера и не превышает количество проживающих гостей согласно п. 3.7 запросить дополнительное место и пройти процедуру регистрации на стойке приёма и размещения. При предоставлении дополнительного места взимается плата с посетителя или проживающего гостя согласно тарифу.

3.8. Время выезда из гостиницы (расчётный час) – 12.00

Возможность выезда после расчётного часа исполнителем не гарантирована и должна быть подтверждена отделом бронирования или Службой приёма и размещения.

В случае подтверждения службой приёма и размещения возможности выезда потребителя после расчётного часа, взимается дополнительная оплата в следующем порядке:

- при выезде до 18.00 – 50% суточной оплаты от лучшей цена дня (BAR)
- при выезде после 18.00 – производится оплата за полные сутки.

3.9. Дети до 6 лет проживают бесплатно в номере родителей (с предоставлением дополнительной кровати по необходимости).

3.10. Исполнитель вправе предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере) с согласия потребителя.

3.11. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определённому времени;
- предоставление кипятка;
- иные услуги по усмотрению исполнителя.

3.12. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в полном объёме после их оказания потребителю (заказчику), если иное не предусмотрено договором.

3.13. Внеочередное право пользование услугами имеют:

- инвалиды войны;
- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации и полные кавалеры ордена Славы;
- инвалиды I и II групп и сопровождающие их лица (не более одного человека).

При оплате проживания участников Великой Отечественной войны, инвалидов войны, инвалидов I и II группы и сопровождающих инвалидов лиц, Исполнитель предоставляет скидку 10%.

#### **4. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ.**

4.1. Все потребители, проживающие в гостинице, имеют одинаковые права и обязаны соблюдать, установленные Исполнителем перечисленные ниже правила пользования гостиничными услугами:

4.2. Потребитель (заказчик) обязан соблюдать морально - этические нормы, воздерживаться в публичных местах от чрезмерного потребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других лиц на отдых, не оскорблять действиями и словами персонал гостиницы.

4.3. В целях обеспечения безопасности потребителей и сотрудников гостиницы в гостевых зонах и на прилегающей территории ведётся круглосуточное видеонаблюдение.

4.4. При возникновении технических неисправностей во время пользования дополнительными платными услугами, для освобождения от оплаты Гость должен незамедлительно сообщить об этих неисправностях на Ресепшн. В противном случае услуги считаются оказанными и подлежат оплате в полном объёме.

4.5. В случае заказа Гостем курьерской доставки посылок/писем/иных заказов в Гостиницу, приём посылок/писем/иных заказов осуществляется на Ресепшен самим Гостем или сотрудником Гостиницы с последующей передачей посылки/письма/иного заказа Гостю.

4.6. Категорически запрещено выносить из ресторана посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки без предварительного согласования с Администрацией ресторана.

4.7. Администрация ресторана имеет право отказать Гостю в обслуживании при появлении в спортивной одежде, спортивной или домашней обуви, а также при нарушении общепризнанных норм.

4.8. Запрещается употребление принесённых с собой спиртных или иных напитков, а также продуктов питания в общественных местах Гостиницы, в том числе в ресторане, баре, фитнес-центре.

4.9. Запрещается подъём на этажи и хранение в номерах крупногабаритного багажа, размер которого по высоте, ширине или длине превышает 120 см. Такой багаж в обязательном порядке подлежит размещению в камере хранения.

4.10. В Гостинице не допускается громкое звучание музыки, другого шума.

4.11. Запрещается загрязнение территории Гостиницы. Для сбора мусора предназначены урны.

4.12. При выезде из гостиницы Гость обязан сдать карту Гостя и ключ-карту от номера Администратору службы приёма и размещения и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя. По окончании расчёта Гостю выдаётся окончательный счёт за проживание с расшифровкой оказанных услуг.

4.13. Книга отзывов и предложений находится в службе приёма и размещения и выдаётся по первому требованию Гостя.

4.14. Администрация ООО «Бизнес и Право» может предложить гостю осмотреть багаж в целях обеспечения безопасности и наличия опасных веществ и предметов, при его личном присутствии и в присутствии сотрудника охраны.

4.15. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности потребителям запрещается:

- Пользоваться в номерах нештатными (не предусмотренным оснащением номера) электронагревательными приборами, а также удлинителями, переходниками и др.
- Пользоваться неисправными электроприборами.

- Хранить и проносить в номера огнеопасные и легковоспламеняющиеся материалы, сильнодействующие ядовитые вещества.
- Курить сигареты и средства электронной доставки никотина (электронные сигареты, вэйпы и проч.). Курение допускается только в специально отведённых для этого местах вне здания гостиницы. Место для курения обозначено специальным знаком.
- Выбрасывать из окон различные предметы, окурки и т.п.
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.

4.16. В случае нарушения требований о запрете курения в общественных местах, предусмотренных Федеральным законом №15-ФЗ от 23.02.2013 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", отель вправе удержать сумму в размере 10 000 (десять тысяч) рублей за детоксикацию номера.

- Правила поведения при пожаре и план эвакуации находятся на каждой двери номерного фонда.

4.17. С целью обеспечения порядка и безопасности лиц, проживающих в гостинице, запрещается:

- Осуществлять профессиональную фото/видеосъемку без письменного разрешения администрации отеля. (допускается согласование в электронной форме).
- Передавать ключ-карту от номера посторонним лицам.
- При уходе из номера оставлять дверь открытой.
- Проживание в номере лиц, не являющихся потребителями услуг и не зарегистрированных в установленном порядке Службой приёма и размещения.
- Потребитель несёт личную ответственность за пребывание приглашённых лиц в номере.
- Нарушать покой других гостей отеля, создавая шум.
- Приносить, провозить и хранить оружие, взрывчатые, пиротехнические изделия, наркотические вещества и иные опасные предметы; гости имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право и обеспечить безопасное хранение оружия.

4.20. Содержание домашних животных в номерах отеля возможно по согласованию с Исполнителем и лишь при наличии медицинского сертификата о прививках. Исполнитель не предоставляет специального обслуживания для животных, а владельцы несут ответственность в случае причинения животными ущерба имуществу гостиницы, либо третьим лицам. Исполнитель оставляет за собой право на переселение в другой номер или на выселение Потребителя из отеля, при поступлении жалоб от других гостей отеля.

4.21. Потребитель несёт ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы. В случае повреждения, уничтожения или хищения имущества гостиницы потребитель обязан возместить причинённый гостинице ущерб в соответствии с утверждённым Прейскурантом.

4.22. Потребители (заказчики) имеют право на внеочередное пользование дополнительными услугами гостиницы.

4.23. Споры, которые могут возникнуть при оказании гостиничных услуг разрешаются путем переговоров, обмена письмами, телеграммами, факсами и т.п. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным. В случае если Исполнитель и Потребитель не придут к взаимовыгодному разрешению спора либо ответ на предъявленную претензию не будет получен в течение 15 рабочих дней, спор передаётся на разрешение в суд по месту нахождения истца.

В случае грубого нарушения правил проживания в гостинице или правил пожарной безопасности со стороны Гостя администрация имеет право отказать Гостю в дальнейшем пребывании в Отеле с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением, при необходимости, сотрудников соответствующих органов.

## 5. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ

- 5.1. Своевременно, качественно и в полном объёме предоставлять Гостям оплаченные услуги.
- 5.2. ИнформироватьGuestов о предоставляемых услугах и дополнительных услугах гостиницы, форме и порядке их оплаты.
- 5.3. Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
- 5.4. Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях отеля, за исключением случаев предоставления данных гостей в ФМС или по запросу компетентных органов.
- 5.5. Своевременно реагировать на просьбы Гостя, принимая меры по устранению аварий или поломок в номере в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, аналогичной или более высокой категории, а при отсутствии таких категорий - категорию ниже с компенсацией разницы в цене номера).
- 5.6. Нести ответственность за комплектность и исправность оборудования в номерах, а также за качество подготовки номера к заселению.
- 5.7. Отвечать за сохранность вещей Гостя, за исключением денежных средств, валютных ценностей, ценных бумаг, драгоценных вещей, оставленных вне индивидуального сейфа в номере.
- 5.8. Информировать гостей, что в целях безопасности ведётся видеонаблюдение на территории Отеля (за исключением номеров, туалетных и душевых кабин).
- 5.9. Предоставлять по первому требованию Гостя "Книгу отзывов и предложений", которая находится в службе приёма и размещения гостиницы.
- 5.10. В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей, если владелец оставил свои контактные данные, либо является проживающим гостем. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, или никто не обратился по факту утери вещи в течении месяца с момента обнаружения, гостиница хранит эту вещь не более полугода - 6 месяцев.
- 5.11. Отель вправе предоставлять сотрудникам Отеля доступ в номер для проведения уборки смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования или устранения неполадок и функционирования, а также в случае нарушения гостем настоящих правил.

**Отель оставляет за собой право не предоставлять услуги лицам, находящимся в алкогольном опьянении или под воздействием психотропных препаратов**