

## **Правила предоставления услуг в Гостинице «Хилтон Гарден Инн Краснодар»**

(редакция № 4)

Рады приветствовать Вас в Гостинице «Хилтон Гарден Инн Краснодар»! Мы приложим все усилия, чтобы Ваше пребывание в Гостинице было приятным и комфортным!

Для этого разрешите предоставить Вам краткую информацию о Гостинице и порядке проживания в ней.

### **1. Общие положения**

1.1. Правила предоставления услуг в Гостинице «Хилтон Гарден Инн Краснодар», расположенной по адресу: Российская Федерация, Краснодарский край, город Краснодар, улица Красная, дом 25/2, разработаны в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07 февраля 1992 года (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 № 2-ФЗ, от 17.12.1999 № 212-ФЗ, от 30.12.2001 № 196-ФЗ, от 22.08.2004 № 122-ФЗ, от 02.11.2004 № 127-ФЗ, от 21.12.2004 № 171-ФЗ, от 27.07.2006 № 140-ФЗ, от 16.10.2006 № 160-ФЗ, от 25.11.2006 № 193-ФЗ, от 25.10.2007 № 234-ФЗ, от 23.07.2008 № 160-ФЗ, от 03.06.2009 № 121-ФЗ, от 23.11.2009 № 261-ФЗ, от 27.06.2011 № 162-ФЗ, от 18.07.2011 № 242-ФЗ, от 25.06.2012 № 93-ФЗ, от 28.07.2012 № 133-ФЗ, от 02.07.2013 № 185-ФЗ, от 21.12.2013 № 363-ФЗ, от 05.05.2014 № 112-ФЗ) и Постановлением Правительства РФ «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» № 1085 от 09 октября 2015 г., регулирующими правоотношения между Исполнителями и Потребителями – Гостями, в том числе в сфере предоставления гостиничных услуг, и являются локальным нормативным актом, регламентирующим деятельность Гостиницы.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- «Гостиница» - имущественный комплекс (земельный участок, здание, оборудование, инвентарь, продукция, права на обозначения (фирменное наименование, товарные знаки, знаки обслуживания и другое), предназначенный для предоставления гостиничных услуг.

- «Исполнитель» - ООО «Кеско-Краснодар», оказывающее услуги Гостю по возмездному договору на территории Гостиницы «Хилтон Гарден Инн Краснодар».

- «Гость» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее или использующее услуги Гостиницы.

- «Бронирование» - предварительный заказ номеров в гостинице Гостем.

- «Расчетный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Гостя.

1.3. Информация о Гостинице, оказываемых ею услугах, содержащая перечень сведений, предусмотренных п. 10 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»,

размещается в информационной демо-системе на стойке приема и размещения, в рекламных буклетах Гостиницы, находящихся в номерном фонде.

1.4. Исполнитель вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации.

1.5. Предоставление гостиничных услуг осуществляется на основании свидетельства о присвоении гостинице категории «4 звезды».

## 2. Порядок оформления проживания в Гостинице и оплаты услуг

2.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.

2.2. Поселение в Гостиницу Гостей осуществляется по предъявлении ими документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

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;

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.

При оформлении проживания сотрудник Службы приема и размещения Гостиницы заполняет в электронном виде регистрационную карту, распечатывает ее и предоставляет Гостю для ознакомления и проставления подписи.

Регистрационная карта, подписанная Гостем (что означает согласие Гостя с настоящими Правилами), вместе с документом, удостоверяющим личность, передается сотруднику Службы приема и размещения Гостиницы для оформления проживания.

Сотрудники Службы приема и размещения Гостиницы осуществляют оформление проживания по вышеуказанной процедуре каждого без исключения Гостя, в том числе членов семьи Гостя, иных лиц, сопровождающих Гостя и имеющих намерение поселиться в Гостинице. Гостю выдается магнитный ключ от номера.

2.3. При оформлении проживания сотрудники Службы приема и размещения Гостиницы знакомят Гостей с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми Исполнителем, стоимостью услуг, сообщают иную необходимую информацию.

При осуществлении Гостем оплаты ему выдается фискальный чек.

При оплате за услуги Гостиницы расчетной (кредитной) картой сотрудник Службы приема и размещения Гостиницы осуществляет прием платежа посредством платежного терминала. Гостю предоставляется слип с конечной суммой за услуги. Также предусмотрена процедура блокирования суммы за проживание.

В случае оказания Гостю по его желанию дополнительных услуг оплата за эти услуги осуществляется не позднее дня выезда на основании дополнительного счета с выдачей фискального чека за оказанные услуги.

2.4. При свободном размещении Гость из свободных мест выбирает категорию номера, оплачивает проживание. Затем ему выдается магнитный ключ от номера.

2.5. Исполнитель не вправе без согласия Гостя оказывать дополнительные услуги за плату. Гость вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены – требовать возврата уплаченной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

2.6. Посещение проживающих в Гостинице Гостей посторонними лицами разрешается с 7:00 до 23:00 часов на основании документа, удостоверяющего личность Посетителя, и под полную ответственность пригласившего. В случае отсутствия документа, удостоверяющего личность, посещение может происходить в фойе Гостиницы. Посетитель, оставшийся в номере проживающего в Гостинице Гостя после 23:00, считается проживающим в номере и подлежит оформлению сотрудником Службы приема и размещения Гостиницы. При несоблюдении положений настоящего пункта посещение проживающих в Гостинице Гостей посторонними лицами может быть ограничено во времени или прервано. Для соблюдения требований данного пункта Гость извещает Исполнителя о прибытии приглашенного для выполнения Исполнителем регистрационных процедур.

2.7. Гостиница предназначена для временного проживания Гостей на срок, согласованный с Исполнителем. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер по требованию Исполнителя.

Оплата за заявленный Гостем срок проживания производится, при согласии Гостя, при заезде или производится каждые сутки проживания за сутки вперед до 12.00. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом сотруднику Отдела приема и размещения Гостиницы не позднее, чем за 3 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц, в другом номере Гостиницы - только при наличии свободных мест. Решение Исполнителя о продлении или об отказе в продлении проживания является окончательным.

В качестве обеспечения дополнительных расходов, а также гарантии возмещения возможных убытков, нанесенных Гостинице, Гость при заезде предоставляет Гостинице депозит на сумму 2 000 (две тысячи) руб. за каждые сутки проживания Гостя в Гостинице. При расчете банковской картой, общая сумма депозита, рассчитанная за весь срок проживания Гостя в Гостинице, подлежит предварительной авторизации на банковской карте Гостя при заезде. В случае, если Гость за время проживания в Гостинице не произвел дополнительных расходов, а также не причинил убытков Гостинице, сотрудник Отдела приема и размещения осуществляет операцию отмены предварительной авторизации на сумму депозита в момента выезда Гостя из Гостиницы. При расчете наличными денежными

средствами, при условии, что Гость за время проживания в Гостинице не произвел дополнительных расходов, а также не причинил убытки Гостинице, сумма депозита подлежит возврату в момент выезда Гостя из Гостиницы.

2.8. При выезде из Гостиницы Гость обязан сдать магнитный ключ от номера сотруднику Службы приема и размещения Гостиницы и рассчитаться за услуги.

2.9. Плата за проживание и услуги в Гостинице, включая предварительную оплату, осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденной Исполнителем прейскуранту. Оплата производится в рублях наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием расчетных (кредитных) карт.

Исполнителем установлена посуточная оплата за проживание.

Исполнитель определяет перечень услуг, которые включены в цену номера.

Стоимость услуг, а также их перечень могут быть изменены по решению Исполнителя исходя из экономических условий, сезонности, а также иных причин.

2.10. Заезд Гостей производится с 14.00 по местному времени дня заезда, расчетный час – 12.00 по местному времени в день отъезда.

2.11. В случае раннего заезда Гостя при наличии свободных номеров Исполнитель может, но не обязан предоставить номер раньше.

Если время размещения (заезда) и время выезда Гостя из Гостиницы приходится на период с 0 часов 00 минут до 12.00 одних суток, плата за проживание взимается за полные сутки.

При заезде Гостя в период с 00 часов до 12.00 и выезде Гостя в последующие сутки до расчетного часа, плата взимается за 1,5 суток.

При гарантированном бронировании забронированный номер сохраняется за Гостем до 12:00 утра по местному времени дня, следующего за днем запланированного заезда Гостя (поздний заезд). При гарантированном бронировании, в случае позднего заезда Гостя с Гостя будет взиматься плата как за полные сутки проживания.

При размещении Гостя на срок менее суток, плата за проживание взимается за полные сутки.

2.12. В случае задержки выезда Гостя плата за проживание производится в следующем порядке:

- при выезде до 18:00 часов местного времени – плата за половину суток проживания;

- при выезде в период с 18:00 до **12:00** часов местного времени - плата за полные сутки.

2.13. Гость имеет право на размещение не более 2 человек в одном оплаченном номере типа «Стандарт» Гостиницы, в номерах типа «Фэмили» и Супериор» имеют право размещаться 3 взрослых или 2 взрослых и 1-2 ребенка до 12 лет, в номерах типа «Твин» размещаются не более 4 человек.

Завтрак (шведский стол) для детей до 10 лет включительно, предоставляется Исполнителем бесплатно (при условии проживания по тарифу, включающему завтрак), иные дополнительные завтраки предоставляются за дополнительную плату в соответствии с тарифами Исполнителя.

Дети до 18 лет размещаются в номере с родителями бесплатно при условии, что дополнительная кровать не требуется.

Стоимость дополнительной кровати определяется по тарифам Исполнителя.

Детская кроватка (для детей в возрасте до 3 лет) предоставляется Исполнителем бесплатно.

2.14. В случае необходимости бронирования предыдущих до даты заезда суток с целью гарантии заселения Гостя утром в дату заезда в Гостиницу плата взимается в следующем порядке:

- с 00.00 до 06.00 – плата за полные сутки;
- с 06.00 до 12.00 – плата за половину суток.

Гостиница предоставляет льготы Ветеранам Великой Отечественной войны: повышение категории номера без доплаты (при наличии свободных номеров), поздний выезд без доплат, предоставление комплимента от Гостиницы при заезде.

### 3. Порядок и условия бронирования номеров Гостинице

3.1. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории в Гостинице.

3.2. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования по номерам телефона **+7(861) 210-20-20, +7 (861) 210-20-30** по номеру факса **+7(861)210-20-31** либо электронным письмом на электронный адрес: **KRRGI\_reservations@hilton.com; info@hgikrasnodar.ru**. Исполнитель присваивает номер каждому поступившему запросу на бронирование.

Исполнитель вправе заключить договор на бронирование мест в Гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной, электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Гостя.

Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Гостя до 12.00 часов дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

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

3.3. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания (по выбору Гостя).

3.4. В случае если Гость при гарантированном бронировании не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, не отменил бронирование не позднее 16:00 часов по местному времени дня заезда и не заехал до 12:00 по местному времени дня, следующего за днем запланированного заезда Гостя, с Гостя взимается плата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки, а бронирование аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования. В случае отмены (аннуляции) Гостем бронирования услуг Гостиницы по проживанию, письменное

уведомление о такой отмене должно быть направлено Гостем Исполнителю способом, обеспечивающим получение Исполнителем данного уведомления.

3.5. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время заезда, бронь аннулируется в 16:00 даты заезда.

#### **4. Обязанности Исполнителя**

В обязанности Исполнителя входит:

4.1. Обеспечить заявленное Исполнителем качество предоставляемых услуг в том виде и объеме, которые предписаны стандартами Бренда. Ценностные характеристики понятия «качество» трактуются Исполнителем в объеме, определяющем усредненную величину оценки ранее проживавшихGuestей.

4.2. Предоставить исчерпывающую информацию об услугах, оказываемых Исполнителем, форме и порядке их оплаты путем размещения информации в номере в «Папке Гостя» и на стойке приема и размещения Гостиницы.

4.3. Предоставить по первому требованию Гостю «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке приема и размещения Гостиницы.

4.4. Незамедлительно рассматривать все требования и жалобы Guestей.

#### **5. Обязанности Гостя**

В обязанности Гостя входит:

5.1. Внимательно ознакомиться со всем объемом информации об услугах Гостиницы, предоставленной как в устной, так и в письменной форме, настоящими Правилами предоставления услуг. В случае каких-либо затруднений обращаться с вопросами к сотрудникам Службы приема и размещения Гостиницы.

5.2. Обеспечивать сохранность номеров и иных помещений Гостиницы, бережно относиться к имуществу и помещениям Гостиницы, санитарно-техническому, электрическому и иному оборудованию.

5.3. Возместить ущерб Исполнителю в порядке, предусмотренном действующим законодательством в случае утраты или повреждения имущества. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту.

5.4. Строго соблюдать настоящие Правила, Правила пожарной безопасности, Правила пользования электробытовыми приборами.

5.5. При обнаружении неисправностей в номере Гостиницы немедленно сообщить о них Исполнителю. Не пытаться устранить их самостоятельно.

5.6. При уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и бытовые приборы, закрывать комнату на магнитный ключ, удостоверившись в срабатывании замка и переходе его в режим запираания.

5.7. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим проживающим в Гостинице, уважать право других Guestей на отдых, равно как и не перегружать технические возможности электрических сетей, приборов и механизмов Гостиницы собственными вещами, устройствами и приспособлениями.

5.8. Допускать в занимаемый номер работников эксплуатационных организаций и представителей Исполнителя для осмотра технического и санитарного состояния номера,

санитарно технического, электрического и иного оборудования, находящегося в нем, для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ, а также для уборки номера.

5.9. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории Гостиницы.

5.10. Оплатить проживание и иные услуги Гостиницы по утвержденному Исполнителем прейскуранту в полном объеме до момента выезда из Гостиницы.

5.11. Нести полную ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей.

5.12. Не нарушать общепринятые нормы морали.

## 6. Условия пребывания и обслуживания в Гостинице

6.1. Смена постельного белья производится один раз в 2 дня. По просьбе Гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья. Смена полотенец и туалетных принадлежностей производится по мере необходимости.

6.2. Уборка номера производится ежедневно, за исключением дней заезда и выезда Гостя. По просьбе Гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая уборка номера.

6.3. Информацию о дополнительных услугах, которые предлагаются Гостиницей в период проживания Гостя, можно получить у сотрудника Службы приема и размещения Гостиницы.

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

6.5. Парковка на территории Гостиницы предоставляется бесплатно в количестве не более 2-х парковочных мест на номер, при условии проживания лиц, управляющих транспортными средствами, в одном номере, на весь срок их проживания в соответствии с Правилами парковки, утвержденными Исполнителем

6.6. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им магнитный ключ от номера;

- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50 x 50 см, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду). Гость имеет право приносить с собой оружие при исполнении им служебных обязанностей, при наличии соответствующей отметки в командировочном удостоверении лишь на условиях Исполнителя и по предварительному согласованию с ним;

- курить в номерах, а также в холлах, коридорах и иных местах общего пользования Гостиницы. В случае курения в номере либо в иных местах на территории Гостиницы, Исполнитель оставляет за собой право начислить штраф согласно Прейскуранту Исполнителя;

- выносить из ресторана Гостиницы посуду, столовые приборы и другие материальные ценности, принадлежащие Исполнителю, без ведома и одобрения Исполнителя;

- размещать животных, за исключением служебных собак-поводырей в намордниках и на поводках при наличии у них соответствующих ветеринарных освидетельствований и всего необходимого для животных (миски, сменные пеленки, корм и прочее);

- употреблять принесенные с собой спиртные напитки, а также продукты питания в общественных местах Гостиницы;

- загрязнять территорию Гостиницы (для сбора мусора предназначены урны);

- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

- переставлять и передвигать мебель без согласования с Исполнителем;

- громкое звучание музыки, любого другого шума, нарушающие покой Гостей, проживающих в соседних номерах.

- повреждение, использование не по назначению, а также любое не санкционированное вмешательство в функционирование инженерно-технических систем Гостиницы (водопроводной системы, системы энергоснабжения, системы вентиляции, системы пожаротушения, охранной и пожарной сигнализации, и т.п.). Гостиница вправе начислить и взыскать с Гостя штраф за каждый факт нарушения в соответствии с Прейскурантом.

6.7. Исполнитель не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере. В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель принимает меры к возврату их владельцам. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется Исполнителем.

6.8. Книга отзывов и предложений находится на стойке приема и размещения Гостиницы и выдается по требованию Гостей.

6.9. Исполнитель оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае сработки датчика пожарной сигнализации, установленного в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.10. Исполнитель вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг Исполнителя, причинения Гостем материального ущерба Исполнителю, наличии угрозы безопасности других Гостей Гостиницы при этом Гость возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

6.11. При отсутствии Гостя по месту проживания по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа, Исполнитель вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, ювелирных изделий, драгоценных металлов и камней, ценных документов, а также иное имущество Исполнитель берет на хранение под свою ответственность.

6.12. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя Исполнитель принимает все возможные меры предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта.

6.13. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы в целях обеспечения безопасности Гостя (за исключением номеров и туалетных кабин) систем аудиоконтроля и видеонаблюдения.

6.14. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Исполнитель и Гость руководствуются действующим законодательством РФ.

## 7. Ответственность Исполнителя и Гостя

7.1. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.2. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.3. Гость в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя, а также несет ответственность за иные нарушения. За нарушения настоящих Правил, Исполнитель вправе взыскать с Гостя штраф, согласно Прайс-листу. В случае утраты или повреждения Гостем имущества Гостиницы Исполнителем составляется Акта о порче имущества гостиницы, по утвержденной исполнителем форме. Размер ущерба определяется по ценам, согласно утвержденному Исполнителем Прайс-листу на бой, порчу имущества гостиницы «Хилтон Гарден Инн Краснодар» (ООО «Кеско - Краснодар»).

Акт составляется в день выезда Гостя из номера либо в любой момент обнаружения ущерба, до дня выезда Гостя из Гостиницы. Гость дает письменные объяснения в Акте по поводу причинения ущерба. Ущерб, причиненный имуществу Гостиницы, подлежит возмещению Гостем в полном объеме не позднее дня выезда.

В случае, когда факт причинения имуществу Гостиницы ущерба обнаружен после выезда Гостя из Гостиницы, Акт составляется Исполнителем в одностороннем порядке и является надлежащим и достаточным основанием для взыскания убытков с Гостя. В данной ситуации, в зависимости от конкретных обстоятельств дела, принимается решение о дальнейших действиях, в том числе о взыскании ущерба в судебном порядке.

Настоящими Правилами предусматривается, что споры о возмещении Гостем ущерба, причиненного имуществу Гостиницы, разрешаются в суде по месту нахождения Гостиницы – в г. Краснодар.

7.4. Контроль за соблюдением Правил предоставления гостиничных услуг осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.