

УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
Цимплова А.А.

10 апреля 2017г.

Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Hilton Garden Inn Volgograd»

1. Общие положения

1.1 Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице «Hilton Garden Inn Volgograd», расположенной по адресу: Российская Федерация, город Волгоград, проспект им. В.И. Ленина, дом 56 А, разработаны в соответствии с законом Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», 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 Гостиница предназначена для предоставления услуг, согласно выше перечисленным Правилам.

1.3 Информация о гостинице, содержащая перечень сведений, предусмотренных п.10 «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», размещается в информационной демосистеме на стойке приема и размещения гостей.

1.4 Режим работы гостиницы — круглосуточный.

2. Порядок бронирования, заселения и оплаты:

2.1 Заселение в гостиницу осуществляется по предъявлению гостем оригинала документа, удостоверяющего его личность:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорт 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.

2.2 Поселение в гостиницу несовершеннолетнего гостя осуществляется по предъявлении документа, удостоверяющего личность, а также при наличии заверенного нотариусом письменного согласия от законных представителей несовершеннолетнего гостя — родителей, усыновителей или попечителя.

2.3 Заказчик обязан при заключении договора предоставить гостинице данные паспорта или иного документа, удостоверяющего личность Потребителя, иные персональные данные. На основании п. 2 ст. 9 Закона РФ от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных» Персональные данные могут передаваться только работниками гостиницы, ответственными за предоставление гостиничных услуг, исключительно в целях исполнения данного договора, либо могут быть переданы сотрудникам УФМС в рамках действующего законодательства.

В соответствии с Законом РФ от 27.07.2006 г. №152-ФЗ «О персональных данных», при обработке персональных данных Потребитель гостиница обязуется принимать все необходимые организационные и технические меры для защиты таких персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных, а также иных неправомерных действий.

2.4 Регистрация гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 N 713 "Об утверждении Правил регистрации 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".

2.5 Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

2.6 Посещение проживающих в гостинице гостей посторонними лицами разрешается с 07:00 часов до 23:00 часов под ответственность пригласившего. Посетитель, оставшийся в номере проживающего в гостинице гостя после 23:00 часов, считается проживающим в номере и подлежит оформлению сотрудниками службы приема и размещения гостей. 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 Своей подписью в регистрационной карте потребитель даёт свое согласие гостинице на обработку персональных данных, принимает обязательства по оплате счета, подтверждает факт ознакомления с правилами противопожарной безопасности, а также с правилом о запрете курения на территории отеля.

2.8 Потребитель вправе заключить договор на бронирование мест в гостинице, путем отправления заявки посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя.

2.9 В гостинице существует два вида бронирования - гарантированное и негарантированное.

2.9.1 Негарантированным является бронирование, при котором гостиница не несёт перед гостем никакой ответственности в случае отсутствия номеров к моменту прибытия гостя. В случае незаезда, гостиница вправе отменить данное бронирование в 16 часов 00 минут.

2.9.2 В случае гарантированного бронирования, при опоздании потребителя или невозможности заезда, взимается оплата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки. При опоздании более чем на одни сутки бронь аннулируется.

2.10 Стоимость номера, а также форма оплаты, устанавливаются Исполнителем по утверждённому прейскуранту. Потребитель обязан оплатить оказанную Исполнителем в полном объёме услугу после принятия её Потребителем. С согласия потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объёме или путём выдачи аванса.

2.11 Оплата за проживание и дополнительные услуги гостиницы принимается в наличной и безналичной форме. Оплата производится в рублях наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием банковских карт MasterCard, Visa, American Express, Diners Club, JCB, Union Pay.

2.11.1 Поселение в гостиницу производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания и внесения им залога за дополнительные услуги в сумме 2500 рублей 00 копеек (две тысячи пятьсот рублей 00 копеек) при желании гостя ими пользоваться. Окончательный счет за оказанные услуги выдается в день выезда гостя.

2.11.2 В случае безналичного расчета, оплата должна поступить до момента заселения гостя в номер. В обратном случае, гость должен предоставить гарантию кредитной картой или наличным депозитом, заполнив при этом специальную форму – договор оплаты. В случае гарантии картой, на ней до момента поступления оплаты по безналичному расчету блокируется сумма, равная стоимости проживания.

2.11.3 При внесении наличных денежных средств выдается кассовый чек. Также выдается счет установленного образца.

2.12 Счет-фактура, при оплате наличными средствами или по расчетной карте, оформляется на основании предоставленных реквизитов организации, письма от компании, командировочного удостоверения, доверенности и копии чека. Счет-фактура высылается почтой России на указанный адрес.

2.13 Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом — 12 часов 00 минут по местному времени в день выезда из отеля.

2.14 Время заезда в гостиницу производится с 14 часов 00 минут по местному времени в соответствии с подтвержденной датой заезда.

2.14.1 В случае раннего заезда гостя при наличии свободных номеров, исполнитель может предоставить номер раньше

2.14.2 При гарантированном раннем заезде (до 14:00 часов) взимается плата за полные сутки стоимости номера. В случае отсутствия предварительного бронирования и при наличии свободных номеров, за размещение до расчетного часа (с 0:00 до 12:00 часов) взимается плата в размере стоимости половины суток.

2.14.3 Вне зависимости от вида поселения, в случае задержки выезда гостя (потребителя) после расчетного часа на срок до 6 часов, но не позже 18 часов 00 минут по местному времени, производится оплата за поздний выезд в размере 50% от стоимости суточного проживания.

2.14.5 При задержке выезда на срок более 6 часов после расчетного часа плата взимается за полные сутки.

2.14.6 Почасовая оплата отсутствует.

2.15 За проживание ребенка в возрасте до 14 лет, без предоставления отдельного номера, плата не взимается при условии, что дополнительная кровать либо дополнительное спальное место не требуется. Стоимость дополнительной кровати определяется по тарифам исполнителя. Кроватка для детей в возрасте до 3 лет предоставляется исполнителем бесплатно.

2.16 В стоимость проживания может входить завтрак.

2.17 Гостиница оказывает гостю [дополнительные услуги](#) за плату по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные услуги.

2.18 Администрация гостиницы по возможности обеспечивает гостей необходимой справочной информацией

2.20 В случае утери, ключ от номера выдаётся по предъявлению документа, подтверждающего личность.

3. Условия пребывания и обслуживания в гостинице

3.1 Ассортимент мини-маркета расположенного на первом этаже утвержден и регулярно пополняется, и обновляется сотрудниками службы приема и размещения.

3.2 Ежедневная уборка номеров производится с 08 часов 00 минут до 18 часов 00 минут. 3.3 Смена постельного белья производится каждые 3 дня. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья.

3.4 Досрочная смена полотенец и туалетных принадлежностей осуществляться по мере необходимости или по просьбе гостя.

3.5 Гостиница обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- вызов "скорой помощи";
- доступ в сеть Интернет;
- вызов такси;
- использование оборудования фитнес-центра отеля;
- использование прачечной самообслуживания;
- 1 бутылка воды 0,5 л. в день заезда;
- доставка в номер корреспонденции по ее получении;
- пользование индивидуальным сейфом;
- побудка к определенному времени;
- предоставление швейных принадлежностей;
- один комплект посуды и столовых приборов;
- набор для чистки зубов;
- Халат и тапочки (халат в стандартные номера – по запросу);
- услуги бизнес-центра.

3.6 Сотрудники отеля не предоставляют лекарственные препараты.

4. Права и обязанности сторон.

4.1 Проживающий обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор, закрыть входную дверь номера, удостоверившись, что сработал механизм запираения;
- 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;
- при обнаружении неисправностей в номере гостиницы немедленно сообщить о них исполнителю, не пытаться устранить их самостоятельно;
- соблюдать установленный в гостинице "Хилтон Гарден Инн Волгоград" порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории гостиницы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами;
- обеспечивать сохранность номеров и иных помещений гостиницы, бережно относиться к имуществу и помещениям гостиницы, санитарно-техническому, электрическому и иному оборудованию.
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы.
- нести ответственность за действия, приглашенных к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- в полном объеме и своевременно оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги.

4.2 В гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50 х 50 см.), которые должны храниться в камере хранения гостиницы в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности гостя, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- курить в номерах, в холлах, коридорах и иных местах общего пользования гостиницы. Курение разрешается только в специально отведенном месте для курения. В случае курения в номере либо в иных неотведенных для этого местах исполнитель оставляет за собой право взимать дополнительную плату с потребителя согласно прейскуранту исполнителя;
- употреблять принесенные с собой спиртные напитки, а также продукты питания в общественных местах гостиницы;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- переставлять и передвигать мебель без согласования с исполнителем;
- выносить из ресторана гостиницы посуду, столовые приборы и другие материальные ценности, принадлежащие исполнителю, без ведома и одобрения исполнителя;
- посещать общественные места питания гостиницы с животными;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах.

4.3 Гостиница не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, ювелирных изделий и других ценностей, не переданных на хранение в сейф, расположенный в гостевом номере или в офисе службы приема и размещения.

4.4 В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам.

4.5 Если владелец не найден, вещи хранятся гостиницей в течение 6 месяцев. Особо ценные вещи хранятся 12 месяцев.

4.6 Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

4.7 Гостиница 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 гостиницы, причинения гостем материального ущерба гостинице.

4.8 При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация сохраняет в сейфе отдела забытых вещей, прочее имущество находится в отделе забытых вещей.

4.9 Администрация гостиницы не несёт ответственности за работу городских служб в случаях отключения тепловой и электрической энергии, водоснабжения

4.10 В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

5. Ответственность исполнителя и гостя

5.1 Гость при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору требовать:

- безвозмездного устранения недостатков;
- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

5.2 Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение 1 часа с момента предъявления гостем соответствующего требования. Гость вправе расторгнуть договор на предоставление услуг, если исполнитель своевременно не устранил эти недостатки.

Требования гостя об уменьшении цены оказанной услуги подлежат удовлетворению в случае очевидной недостаточности качества последней и отсутствия факта отрицания/несогласия со стороны исполнителя в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

5.3 При оказании услуг прачечной и химчистки исполнитель не несет ответственности за повреждения одежды и ее аксессуаров, связанные с недостаточной прочностью ткани, низким качеством состава или окраски, фабричными дефектами, возрастом изделия или обесцвечиванием под воздействием солнца, а также в случае отсутствия на изделии указаний по уходу или сведений о составе изделия, о чем предупреждает гостя письменно. Претензии при оказании услуг прачечной и химчистки принимаются в течение двух дней после выдачи заказа. В случае потери или порчи имущества гостя при оказании услуг прачечной и химчистки исполнитель несет ответственность в размере 5 (пяти) кратной стоимости оказанной услуги, компенсация зачисляется на счет номера гостя.

5.4 При расторжении гостем договора об оказании услуг исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, когда гость принял оказанную услугу.

Исполнитель не несет ответственности за услуги по транспортировке гостя и его багажа, оказанные третьими лицами.

5.5 Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя вследствие недостатков при оказании услуг.

5.6 Гость в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества исполнителя, а также несет ответственность за иные нарушения. Так, в случае утраты или повреждения гостем имущества гостиницы исполнителем составляется акт оценки ущерба, причиненного гостем имуществу гостиницы. Размер ущерба определяется по ценам, согласно утвержденному исполнителем прейскуранту.

В случае, когда факт причинения имуществу гостиницы ущерба обнаружен после выезда гостя из гостиницы, акт составляется исполнителем в одностороннем порядке. 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.

5.7 Контроль за соблюдением прав гостей, установленных настоящими правилами, осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции

6. Дополнительная информация

6.1 Книга отзывов и предложений находится на стойке службы приема и размещения и выдается по требованию потребителей.

6.2 В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ. *

*Закон Российской Федерации от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей» и Постановление Правительства Российской Федерации от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации»