

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ
И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ
Гостиница «Hilton Moscow Leningradskaya»
АО «САДКО ОТЕЛЬ»**

УТВЕРЖДАЮ



**Генеральный менеджер
Иванов С.В.**

13 марта 2017г.

Содержание

1. Определения	3-4
2. Условия бронирования и аннуляции брони	5
3. Цены	6
4. Услуги	7
5. Правила приема и размещения в Отеле	8-9
6. Порядок выезда из Отеля/продления периода пребывания	10
7. Правила проживания в Отеле	10-11
8. Ответственность	12
9. Форс-мажорные обстоятельства	13
10. Конфиденциальность	13

Введение

Цель разработки настоящих правил – предоставление гостям отеля информации о правилах проживания и правилах предоставления гостям услуг отеля.

Настоящие правила разработаны на основании Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ № 490 от 25.04.1997 г. (в редакции Постановления Правительства РФ от 9 октября 2015 г. № 1085).

1. Определения

В настоящих Правилах следующие слова и выражения будут иметь значения, определенные ниже:

1.1. «Отель» - **АО «САДКО ОТЕЛЬ»**

1.2. «Гость» - физическое лицо, прибывающее в Отель на основании Заявки на бронирование, потребитель услуг Отеля;

1.3. «Официальный тариф» - цена гостиничных номеров различной категории, установленная Администрацией Отеля на день подтверждения бронирования.

1.4. «Заявка на бронирование» - заявка на бронирование гостиничных номеров и иных услуг Отеля для Гостей общим количеством до 5 человек включительно, размещенная на фирменном бланке организации – Заказчика / фирменном бланке Отеля, с указанием контактной информации, печатью и подписью организации - Заказчика, либо произведенная on-line на сайте Hilton.com

В Заявке на бронирование в обязательном порядке указываются:

- ФИО Гостей;
- дата, время прибытия / убытия;
- категория гостиничного номера,
- количество гостиничных номеров;
- количество дополнительных мест (при необходимости);
- питание (при необходимости);
- дополнительные услуги.

1.5. «Групповая заявка на бронирование» - заявка на бронирование гостиничных номеров и иных услуг Отеля при заезде не менее чем 6 номеров в течение 24 часов. Приложением к групповой заявке на бронирование является Список Гостей.

1.6. «Подтвержденное бронирование» - бронирование услуг Отеля, подтвержденное Отделом бронирования. Подтвержденное бронирование может быть снято без уведомления Гостя / организации- Заказчика в порядке, предусмотренном п. 2.5. настоящих Правил. В подтверждении групповой заявки на бронирование указывается Граничная дата.

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

1.7.1. Негарантированным является бронирование, при котором гостиница не несёт перед гостем никакой ответственности в случае отсутствия номеров к моменту прибытия гостя. Гостиница вправе отменить данное бронирование менее чем за 24 часа до заезда.

1.7.2. В случае гарантированного бронирования, при опоздании потребителя или невозможности заезда, взимается оплата за фактический простой номера, но не более, чем за сутки. В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015г. № 1085, при опоздании более чем на одни сутки бронирование аннулируется.

«Гарантированное бронирование» - бронирование услуг, подтвержденное Отделом бронирования Отеля, по которому Заказчиком произведена полная/ частичная оплата, либо предоставлено Гарантийное письмо об оплате.

1.8. «Граничная дата» - дата, с наступления которой Службой приема и размещения Отеля прекращаются все операции по приему / изменению / подтверждению Групповых заявок на бронирование, а также в одностороннем порядке аннулируются все бронирования, не являющиеся гарантированными.

1.9. «Закрытые даты» - периоды, установленные Администрацией Отеля в течение которых:

- действуют ограничения на продажу гостиничных номеров и иных услуг Отеля;
- не распространяется действие любых скидок

1.10. «Расчетный час»: - официальный расчетный час в Отеле при заезде Гостя (Check-in time) – устанавливается - 14:00

-официальный расчетный час в Отеле при выезде Гостя (Check-out time) – устанавливается - 12:00.

Размещение гостей за рамками данных расчетных часов (официальных часов заезда и выезда) будут производиться при оплате за ранний заезд/поздний выезд на условиях настоящего положения.

1.11. «Негарантированный ранний заезд» - прибытие Гостя ранее официального расчетного часа дня заезда (указанного в подтверждении заявки на бронирование), в период с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа (Check-in time) оплата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. Гарантированный ранний заезд предоставляется Гостю только при предварительной оплате стоимости дополнительных суток (оплата за ранний заезд).

1.12. «Поздний выезд» - убытие Гостя после официального расчетного часа (Check-out time). Выезд после официально расчетного часа оплачивается следующим образом: до 18.00 в размере 50% от тарифа за полные сутки, после 18.00 оплата производится как за полные сутки.

1.13. Режим работы гостиницы — круглосуточный.

2. Условия бронирования и аннуляции брони

2.1. Забронировать услуги Отеля может юридическое лицо, либо физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, путем:

- подачи устной Заявки на бронирование по тел.: + 7 495 6275550
- бронирования номера на сайте Hilton.com

2.2. Отдельная плата за услугу бронирования Отелем не взимается.

2.3. Подтверждение бронирования и счет на оплату услуг (для юридических лиц) будут отправлены в течение 24 часов после поступления Заявки на бронирование. Мы рекомендуем проверить подтверждение и счет на наличие ошибок и неточностей, и при их обнаружении незамедлительно сообщить Отделу бронирования Отеля.

2.4. Мы стараемся быстро и качественно обрабатывать все поступающие заявки, но если Вы не получили подтверждение бронирования и счет на оплату услуг в течение 24 часов со дня отправки Заявки на бронирование, свяжитесь, пожалуйста, с Отделом бронирования Отеля по тел.: + 7 495 6275555

2.5. Подтвержденное бронирование может быть снято без уведомления (аннулирование брони) в следующих случаях:

- при индивидуальном бронировании – если бронирование не является гарантированным менее чем за 24 часа до даты фактического заезда Гостя.
- при групповом бронировании – если бронирование не является гарантированным на день наступления Граничной даты.

2.6. Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

3. Цены

3.1. Расценки на услуги, указанные в информационно-рекламных материалах Отеля и СМИ, не являются окончательными. Администрация Отеля оставляет за собой право изменять Официальный тариф на услуги Отеля. С официальным тарифом, действующим на дату бронирования номера, Вы можете ознакомиться:

- на официальном сайте Hilton.com

- в Службе Приема и Размещения Отеля по тел.: +7 495 6275550

Официальный тариф, указанный в подтвержденной Заявке на бронирование, является окончательным и не подлежит одностороннему изменению.

3.2. Оплата услуг Отеля производится путем:

- безналичного перечисления на расчетный счет Отеля;

- наличными средствами в кассу Отеля;

- при внесении наличных денежных средств выдается кассовый чек. Также выдается счет установленного образца.

- 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.

- Кредитной картой (к оплате принимаются American Express, Diners Club, JCB, Master Card, Visa, MIR, Union Pay).

- Поселение в гостиницу производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания и внесения им залога за дополнительные услуги в размере 7000 рублей при желании гостя ими пользоваться. Окончательный счет за оказанные услуги выдается в день выезда гостя.

В случае безналичного расчета, оплата должна поступить до момента заселения гостя в номер. В ином 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.

4. Услуги

4.1. Услуги, предоставляемые Гостям Отеля без дополнительной оплаты:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование медицинской аптечкой (персонал Отеля медицинские препараты для приема внутрь не выдает);
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов
- предоставление электрочайника;
- предоставление утюга, гладильной доски;
- предоставление индивидуальных сейфовых ячеек для хранения ценностей Гостей;
- услуги тренажерного зала;
- беспроводной доступ в Internet (Wi-Fi);
- заказ и бронирование авиабилетов, ж/д билетов;
- заказ билетов в театр/кино и на иные культурные мероприятия;
- заказ экскурсионного и иного туристического обслуживания;
- вызов такси.

4.2. Услуги, предоставляемые Гостям Отеля за дополнительную оплату:

- завтрак (шведский стол);
- стирка, глажение (в т.ч. – экспресс);
- химчистка;
- организация питания в номере (Room service);
- почтовые и телеграфные услуги;
- заказ и доставка цветов в номер;

4.3. Для предоставления услуг, перечисленных в пп. 4.1., 4.2. Гость должен обратиться в Службу приема и размещения Отеля.

4.4 . Ежедневная уборка номеров производится с 08 часов 00 минут до 17 часов 00 минут. Смена постельного белья и полотенца производится ежедневно.

4.5. Администрация гостиницы по возможности обеспечивает гостей необходимой справочной информацией

4.6. В случае утери, ключ от номера выдается по предъявлению документа, подтверждающего личность.

4.7. Ассортимент мини-бара утвержден и пополняется ежедневно с 9 до 17 часов.

Условием для его пополнения является отсутствие любого продукта из ассортимента в мини-баре номера.

5. Правила приема и размещения в Отеле

5.1. Заезд и размещениеGuestов в Отель осуществляется по предъявлении:

- подтвержденной Формы бронирования (в случае, если Заказчиком является физическое лицо)*

- номер или место в номере гостиницы предоставляется при предъявлении потребителем документа, удостоверяющего личность.

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).

* в исключительных случаях Гость для заселения может сообщить номер брони

Гость для заселения может предъявить Гарантийное письмо об оплате от организации – Заказчика.

5.2. При заезде Гость заполняет и подписывает Регистрационную карту.

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» Гость своей подписью в анкете даёт согласие гостинице на обработку 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 Потребителя 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.

5.3. Гость, являющийся иностранным гражданином / лицом без гражданства при заезде в Отель обязан предоставить документы необходимые для осуществления

миграционного учета (национальный паспорт, визу и миграционную карту), в порядке, установленном «ПРАВИЛАМИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ МИГРАЦИОННОГО УЧЕТА ИНОСТРАННЫХ ГРАЖДАН И ЛИЦ БЕЗ ГРАЖДАНСТВА В РФ».

Документом, удостоверяющим личность иностранных граждан, является:

- национальный заграничный паспорт или заменяющий его документ;
- вид на жительство;
- разрешение на временное проживание;
- паспорт гражданина СССР образца 1974 г. для некоторых категорий иностранных граждан и лиц без гражданства; (Постановление Правительства РФ от 04.12.2003 г. № 731).

5.4. Иные документы: удостоверение беженца.

5.5. Гость обязуется не позднее 24 часов с момента заезда ознакомиться с настоящими Правилами, выразить согласие с ними, что подтверждается его подписью в Регистрационной карте.

5.5. Стандартное время заезда Гостя в Отель – 14:00, если иное не указано в подтвержденной Заявке на бронирование. В случае прибытия Гостя до времени заезда, указанного в подтвержденной Заявке на бронирование, Гость будет размещен только при наличии свободных номеров и при условии оплаты проживания согласно тарифу за Ранний заезд.

5.6. Стандартное время выезда Гостя из Отеля - официальный расчетный час 12:00.

5.7. Количество прибывших Гостей, их данные и сроки размещения в Отеле должны соответствовать подтвержденной Заявке на бронирование.

5.8. В случае, если прибывает большее количество Гостей, чем указано в подтвержденной Заявке на бронирование, Отель предпримет все необходимые меры для их размещения, но не может гарантировать предоставление номеров, помимо забронированных. Оплата дополнительно предоставленных номеров/мест осуществляется согласно Официальному тарифу Отеля, действующему на дату размещения.

5.9. Гость обязан оплатить оказанные Отелем услуги (приобретенные товары) в период пребывания либо в момент выезда из Отеля. При этом по просьбе Гостя ему может быть оформлен предварительный счет. При выезде, Гость подписывает окончательный счет. Подписание счета означает принятие данной услуги (товара) и выражение согласия оплатить данную услугу (товар).

5.10. Гость, указанный в подтвержденной Заявке на бронирование:

- является ответственным за исполнение обязательств по оплате оказанных услуг (товаров), заказанных (приобретенных) им и всеми Гостями, проживающими с ним в одном номере,
- обязан в полном объеме возместить возможные убытки (материальный и иной ущерб) причиненные как им лично, так и всеми Гостями, проживающими с ним в одном номере.

5.11. Инвалиды, участники ВОВ, Герои России обслуживаются вне очереди.

6. Порядок выезда из Отеля / продления периода пребывания

6.1. Гость, ответственный за номер, а также проживающие с ним в одном номере гости обязаны покинуть номер не позднее расчетного часа.

6.2. ОТЕЛЬ оставляет за собой право разрешить Гостю пребывание в номере после расчетного часа исходя из наличия свободных мест и при оплате дополнительного проживания, согласно Официальному тарифу, действующему на дату продления пребывания.

6.3. При отсутствии информации о продлении периода пребывания Гостя в момент наступления расчетного часа электронные ключи от номера блокируются. Новый ключ выдается только при условии оплаты последующего проживания.

6.4. Выезд Гостя из Отеля осуществляется с уведомлением Службы приема и размещения Отеля после оплаты всех счетов и сдачи ключа от номера.

7. Правила проживания в Отеле

7.1. Гости, пребывающие на территории Отеля обязаны:

- обеспечивать сохранность занимаемого номера, бережно относиться к имуществу и помещениям Отеля, санитарно-техническому и иному оборудованию;
- строго соблюдать настоящие правила, «Правила пожарной безопасности», правила пользования санитарно-техническим и иным оборудованием. При обнаружении неисправностей в занимаемом номере Отеля немедленно сообщить о них в Службу приема и размещения Отеля;
- не допускать в занимаемом номере и местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации;
- пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим Гостям, уважать права других Гостей на отдых;
- допускать в занимаемый номер работников эксплуатационных организаций и представителей администрации Отеля для осмотра технического и санитарного состояния номера, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;
- бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории Отеля;
- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, радио, телевизор;
- соблюдать установленный в гостинице "Хилтон Москоу Ленинградская" порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- 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, продукцию минибара.
- возместить убытки (материальный и иной ущерб), причиненные Отелю по вине Гостя, подтвержденные документально
- соблюдать срок проживания, указанный в подтвержденной Форме бронирования;

7.2. В Отеле запрещается:

- ввоз, хранение и использование в номерах и на территории Отеля пиротехнических, взрывоопасных и/или ядовитых веществ, горюче-смазочных материалов, а также веществ, загрязняющих окружающую среду;
- нарушать покой гостей, проживающих в соседних номерах;
- оставлять в номере посторонних лиц, а также передавать им карту-ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- курить на территории гостиницы;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

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

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

8. Ответственность

- 8.1. Ответственным за соблюдение настоящих Правил является Гость, указанный в подтвержденной Форме бронирования (заполнивший Форму регистрации).
- 8.2. Гость, занимающий номер (заполнивший Регистрационную карту), обязан довести информацию, указанную в настоящих Правилах до сведения всех Гостей, проживающих с ним в одном номере (пребывающих с ним в Отеле).
- 8.3. Отель предупреждает Гостей, о том, что внесенным на хранение имуществом, считается имущество, переданное Гостем на хранение в индивидуальную сейфовую ячейку для хранения ценностей расположенную в Службе приема и размещения Отеля.
- 8.4. Администрация гостиницы гарантирует проживающим, при условии соблюдения настоящего порядка, сохранность личных вещей, находящихся в номере.
- 8.5. 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.
- 8.6. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам.
- 8.7. Если владелец не найден, вещи хранятся гостиницей в течение 3 месяцев. Особо ценные вещи хранятся в течение 6 месяцев.
- 8.8. 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.
- 8.9. 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.
- 8.10. 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 опись имущества, находящегося в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация берет под свою ответственность. Прочее имущество находится в отделе забытых вещей.
- 8.11. Администрация гостиницы не несёт ответственности за работу городских служб в случаях отключения тепловой и электрической энергии, водоснабжения, эвакуации автомобилей
- 8.12. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством.

9. Форс-мажорные обстоятельства

9.1. Отель не несет ответственности перед Заказчиками и Гостями за невозможность оказания услуг в период действия форс-мажорных обстоятельств, к которым относится: война, забастовки, эпидемии, стихийные бедствия, пожары и прочие обстоятельства непреодолимой силы, носящие непредвиденный и непредотвратимый характер.

10. Конфиденциальность

10.1. Если Гость заполняет какую-либо форму / анкету в период пребывания в Отеле или на сайте Hilton.com, вся указанная информация будет использована для ответа на запрос Гостя.