



ПОРЯДОК ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ «Хэмптон бай Хилтон Москва Строгино»

Настоящий Порядок проживания в гостинице «Хэмптон бай Хилтон Москва Строгино» разработан в соответствии со статьей 39.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», статьей 3.1 ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ, утвержденными постановлением правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1853, и другими законодательными актами, действующими на территории Российской Федерации и города Москвы.

1. Гостиница «Хэмптон бай Хилтон Строгино» предназначена для временного проживания российских и иностранных граждан. Заселение в гостиницу возможно при достижении 18 лет.
2. Режим работы Гостиницы - круглосуточный.
3. Заселение в Гостиницу производится с 15:00 текущих суток местного времени, при условии предъявления потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством РФ, в том числе:

Утверждено постановлением правительства Российской Федерации от 18.11.2020 г. № 1853
(обязательно к предоставлению для всех проживающих в номере гостей)

- Паспорт гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ.
- Свидетельство о рождении – для лица, не достигшего 14-летнего возраста.
- Паспорт гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, для лица, постоянно проживающего за пределами РФ.
- Временное удостоверение личности гражданина РФ.
- Паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина, с действующей визой и миграционной картой.
- 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, при условии предоставления таким сопровождающим лицом нотариально заверенного согласия законных представителей, 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).

4. Все проживающие в отеле гости, а также посетители отеля, поднимающиеся в гостевые номера, должны предоставить оригинал документа, удостоверяющего его личность, согласно постановлению Правительства РФ от 18.11.2020 N 1853 (ред. от 27.12.2024) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».
5. Заселение в гостиницу производится только после внесения Гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания. При заселении в Гостиницу работник отдела приема и размещения выдает Гостю регистрационную карту на подпись, после ключ от номера.
6. Предоставление номера ранее 15:00 осуществляется только при наличии в гостинице свободных номеров, готовых к заселению по решению администрации. При раннем заселении, в силу вступают следующие правила:
 - Заезд с 00:00 до 03:00 утра, считается заездом с предыдущих суток, и взимается плата в размере 100% за предыдущие сутки.
 - Заезд в с 03:00 до 10:00 утра – взимается дополнительно 50% от стоимости номера за первые сутки проживания. Предоставляется бесплатный завтрак в день заезда.
 - Заезд в период с 10:01 до 15:00 - предоставляется бесплатно, в качестве комплимента, при наличии свободных мест.
 - Участники программы лояльности “Hilton Honors” со статусом “Diamond” могут быть размещены бесплатно с 03:00 при наличии свободных мест.
7. В случае гарантированного бронирования гостиница ожидает Гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.
8. Расчетный час в Гостинице – 12:00 по местному времени.
9. Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - Временная регистрация в Москве
 - Хранение ценностей в сейфе номера
 - Хранение багажа в камере хранения
 - Ежедневная уборка номера
 - Предоставление и ежедневная замена использованных полотенец при желании гостя
 - Туалетные принадлежности
 - Звонок-будильник в указанное гостем время
 - Телефон
 - Показ программ эфирных и спутниковых телевизионных каналов
 - Wi-fi
 - Завтрак
 - Чайник
 - Чай и кофе, пользование чайной посуды
 - Утюг, гладильная доска
 - Фен для волос

- Доступ в тренажерный зал
- Входящие и внутренние телефонные звонки
- Услуги голосовой почты
- Услуги передачи сообщений
- Вызов технического персонала по просьбе гостя
- Организация отправления и доставка в номер почтовых отправлений, корреспонденции и информационных сообщений, поступивших на имя гостя.
- Бронирование билетов на различные виды транспорта
- Информация о расписании поездов и самолетов
- Вызов такси
- Вызов городской скорой помощи
- Пользование медицинской аптечкой (персоналу запрещено выдавать медицинские препараты гостям)

10. Гостю запрещается:

- Создавать неудобства и нарушать спокойствие других проживающих в Гостинице; оставлять в номере в свое отсутствие посторонних лиц или передавать им ключ от номера.
- Передавать иным лицам свою карту гостя (ключ от номера).
- Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, отравляющие материалы и вещества, взрывчатые вещества, оружие всех видов, наркотические или токсичные вещества.
- Курить на территории отеля (включая электронные сигареты). Сумма к оплате за дополнительную химчистку номера, установленная отелем – 7000 рублей. В случае сработки системы ППБ и активации голосового оповещения по причине курения, повлекшее за собой нарушение покоя других постояльцев, отель взимает штраф за причинение неудобства в размере 150,000 руб. с постояльца, по вине которого произошло срабатывание пожарной сигнализации.
- Держать в номере собак свыше 7 кг., собаки должны перемещаться по территории отеля в специальных переносных сумках. *Действуют дополнительные правила проживания с домашними животными.
- Выбрасывать из окон номера вещи (окурки, бутылки и т.п.).
- Использовать в номере электронагревательные приборы, самовольно подключать телефонные устройства, факсы, другие средства связи.
- Выносить из ресторана, бара гостиницы посуду, столовые приборы, продукты питания и напитки.
- Употреблять принесенные с собой продукты питания и напитки в ресторане, баре, тренажерном зале и иных общественных местах.

11. Гость обязан:

- Соблюдать установленный законодательством РФ общественный порядок.
- Гость, занимающий номер (заполнивший регистрационную карту), обязан донести информацию, указанную в настоящих Правилах, до сведения всех Гостей, проживающих с ним в одном номере.
- Не беспокоить других проживающих в гостинице, соблюдать тишину и установленный в гостинице порядок проживания.
- Строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допускать возникновения очагов пожара.
- В случае возгорания или затопления в номере немедленно сообщить об этом любому работнику гостиницы.
- Соблюдать чистоту в номере и в гостинице.
- Уходя из номера, закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор, другие электроприборы.
- В случае повреждения или утраты имущества возмещать стоимость нанесенного ущерба в соответствии с актом, составленным администрацией гостиницы, а также нести ответственность за нарушения, допущенные лицами, приглашенными Гостем.
- Исключать возможность возникновения в номере инфекции.
- При выезде из гостиницы сдать ключ от номера работнику отдела приема и размещения Гостиницы и произвести полный расчет за предоставленные услуги на стойке размещения.

12. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае

- а. задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего Порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами
- б. присутствия таблички «Не Беспокоить» более 24 часов для того чтобы визуально убедиться в безопасности гостя и надлежащем состоянии номера.

13. Администрация Гостиницы оставляет за собой право на еженедельной основе проводить тестирование противопожарных систем отеля, с использованием звукового оповещения.

14. При отсутствии Гостя в номере 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.

15. При утрате денег, ценных бумаг, платежных карт, ювелирных изделий и других ценностей гостиница несет ответственность в установленном порядке, согласно ГК РФ.

16. При утере вещей, которые были сданы в прачечную или химчистку, необходимо написать заявление. Компенсация может быть выплачена на основании письменного

заявления по истечении 3 суток с момента поиска. К заявлению необходимо приложить форму-заявку на услуги прачечной/химчистки в установленном порядке, оригиналы чеков, подтверждающие стоимость утерянных предметов, страховые документы, если вещи были застрахованы. При отсутствии оригиналов чеков гостиница возмещает не более 1700 руб./кг, но не более 3 кг.

17. В случае обнаружения забытых неценных вещей администрация гостиницы обязуется сохранить и вернуть их владельцу по первому требованию в течение месяца, ценные - в течение шести месяцев при предъявлении удостоверения личности. Данное правило не распространяется на продукты питания, домашнюю обувь (тапочки), носки, предметы личной и интимной гигиены (зубные пасты и щетки, расчески, бритвенные принадлежности, открытые флаконы гелей, шампуней, дезодорантов и т.д.), огнеопасные жидкости, лекарства в открытых упаковках и денежные средства. Если владелец не найден, забытые вещи передаются или утилизируются в установленном порядке, согласно ГК РФ.
18. Гостиница вправе отказать в заселении без объяснения причин. Гостиница вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем порядка проживания и законодательства РФ, несвоевременной оплаты услуг Гостиницы, причинения Гостем ущерба Гостинице.
19. Книга отзывов и предложений находится на стойке службы приема и размещения и выдается по требованию потребителей.
20. Отель не несет ответственности за невозможность оказания услуг в период действия форс-мажорных обстоятельств, к которым относятся стихийные бедствия, пожары, наводнения, ураганы, землетрясения, эпидемии, военные действия, террористические атаки, забастовки и прочие обстоятельства непреодолимой силы, носящие непредвиденный и непредотвратимый характер. В том числе обстоятельства, не зависящие от гостиницы. Подтверждение возникновения и сроки форс-мажорных обстоятельств устанавливаются компетентным органом власти и подтверждаются документально.
21. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

Генеральный управляющий

Логинова Т.В.