



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 27.11.2025 г. № 1912 и другими законодательными актами, действующими на территории Российской Федерации и города Москвы.

1. Гостиница «Хэмптон бай Хилтон Москва Строгино» предназначена для временного проживания российских и иностранных граждан.
2. Режим работы Гостиницы - круглосуточный. Заселение в номер - 15:00, выезд - 12:00 по местному времени.
3. Заселение в Гостиницу производится при условии предъявления потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность в соответствии с постановлением правительства Российской Федерации от 27.11.2025 г. № 1912 **(обязательно к предоставлению для всех проживающих в номере гостей)**

- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- Временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- Российское национальное водительское удостоверение;
- Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина и документа, удостоверяющего личность, находящегося вместе с ним родителя (законного представителя) или сопровождающего лица при условии предъявления таким сопровождающим лицом согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения;
- Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем действующей визы (если требуется для въезда в Российскую Федерацию), миграционной карты и документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта иностранного гражданина или документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- б) документа, выданного в соответствии с международным договором Российской Федерации и признаваемого в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- г) вида на жительство лица без гражданства;
- д) временного удостоверения личности лица без гражданства.

В соответствии с Постановлением Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025 (с изменениями, внесенными Постановлением Правительства РФ № 674 от 02.06.2026) гражданин РФ вправе подтвердить сведения документа, удостоверяющего личность, посредством многофункционального сервиса обмена информацией (МАХ), либо предъявить документ в порядке, предусмотренном законодательством Российской Федерации.

- 4. Все проживающие в отеле гости, а также посетители отеля, поднимающиеся в гостевые номера, должны предоставить оригинал документа, удостоверяющего их личность, согласно постановлению Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 г. № 1912 «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 обслуживания гостей выдает гостю регистрационную карту на подпись, после - ключ от номера.
- 6. Раннее заселение в номер до 15:00 осуществляется только при наличии в гостинице свободных номеров, готовых к заселению по решению администрации. При раннем заселении, в силу вступают следующие правила:
 - Гарантированный ранний заезд с 00:00 до 15:00, считается заездом с предыдущих суток, и оплачивается в размере 100% стоимости суток, по открытому тарифу;
 - Негарантированный ранний заезд с 00:00 до 03:00 оплачивается в размере 100% стоимости суток, по открытому тарифу;
 - Негарантированный ранний заезд с 03:00 до 10:00 оплачивается в размере 50% стоимости суток, по открытому тарифу;
 - Негарантированный ранний заезд с 10:00 до 15:00 - предоставляется бесплатно, в качестве комплимента, при наличии свободных и готовых к заселению номеров.
 - Участники программы лояльности "Hilton Honors" со статусом "Diamond" могут быть размещены бесплатно с 03:00 при наличии свободных и готовых к заселению номеров.
- 7. Предоставление позднего выезда после 12:00 возможно при наличии свободных номеров и требует предварительного согласования и оплаты. Поздний выезд до 18:00 оплачивается в размере 50% стоимости суток; после 18:00 — 100% стоимости суток на день выезда.
- 8. При гарантированном бронировании гостиница ожидает гостя до 12:00 следующего дня после планового заезда при условии оплаты.
- 9. Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:
 - Хранение ценностей в сейфе номера;
 - Хранение багажа в камере хранения (срок хранения не должен превышать 15 дней);
 - Ежедневная уборка номера;

- Предоставление и ежедневная замена использованных полотенец при желании гостя;
- Туалетные принадлежности;
- Швейный набор;
- Побудка к определённому времени;
- Телефон;
- Wi-Fi;
- Завтрак;
- Чайник, чай и кофе;
- Утюг, гладильная доска;
- Фен для волос;
- Доступ в тренажерный зал;
- Входящие и внутренние телефонные звонки;
- Вызов технического персонала по просьбе гостя;
- Получение писем и посылок, поступивших на имя гостя (без доставки в номер), и их передача гостю, при предоставлении документа, удостоверяющего личность;
- Вызов такси;
- Вызов 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;
- Передавать иным лицам, незарегистрированным в номере гостя, свой ключ от номера;
- Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, отравляющие материалы и вещества, взрывчатые вещества, оружие всех видов, наркотические или токсичные вещества;
- На территории Отеля строго запрещается: курение табака, потребление никотинсодержащей продукции (включая электронные сигареты и системы нагревания табака), использование кальянов. В случае сработки системы ППБ и активации голосового оповещения по причине курения, отель взимает штраф за причинение неудобства в размере 150 000 руб. с постояльца, по вине которого произошло срабатывание пожарной сигнализации. Сумма к оплате за дополнительную химчистку номера – 10 000 рублей;
- Размещать в номере домашних животных (исключение собаки декоративных пород весом до 7 кг.) 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 отеля посуду и столовые приборы;

- Употреблять принесенные с собой продукты питания и напитки в ресторане, баре, тренажерном зале и иных общественных местах.

11. Гость обязан:

- Соблюдать установленный законодательством Российской Федерации общественный порядок;
- Гость обязан неукоснительно соблюдать положения Федерального закона от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции»;
- Гость, 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.
- 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 визуальнo убедиться в безопасности гостя и надлежащем состоянии номера

13. При отсутствии Гостя в номере более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа) и невозможности с ним связаться, 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.

14. Администрация Гостиницы освобождается от ответственности за утрату денег, ценных бумаг, платежных карт и ювелирных изделий Гостя при отсутствии их передачи Гостинице на хранение в сейф.

15. 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.
16. В случае обнаружения забытых неценных вещей администрация гостиницы обязуется сохранить и вернуть их владельцу по первому требованию в течение трёх месяцев, 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. Невостребованные вещи могут быть списаны и утилизированы согласно внутренней политике Отеля.
17. 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.
18. Книга отзывов и предложений находится на стойке службы приема и размещения и выдается по требованию потребителей.
19. 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.
20. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация и потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.

Генеральный управляющий
Логинова Т.В.