

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ
И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ В ОТЕЛЕ
«ХИЛТОН МОСКВА ЛЕНИНГРАДСКАЯ»
АО «САДКО ОТЕЛЬ»**

Содержание

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

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, утвержденные Постановлением Правительства РФ № 1853 от 18.11.2020 г., ред. 27.12.2024.

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 или фирменном бланке Отеля с указанием контактной информации, печатью и подписью организации Заказчика, либо поданная в устной форме, либо произведенная онлайн на сайте www.leningradskaya.hilton.com и www.moscow-leningradskaya.ru.

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 бронированием» является бронирование, при котором Отель не несёт перед Гостем никакой ответственности в случае отсутствия номеров к моменту прибытия Гостя. Отель вправе отменить данное бронирование менее чем за 24 часа до заезда.

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

1.7.3. 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 18 ноября 2020г. № 1853, при опоздании более чем на одни сутки бронирование аннулируется.

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 ime). 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 Отеля круглосуточный.

1.14. Предельный срок проживания в Отеле не установлен.

2. Условия и аннуляции бронирования

2.1. Забронировать услуги Отеля может юридическое лицо, либо физическое лицо, достигшее 18-летнего возраста, путем: - подачи устной Заявки на бронирование по тел.: + 7 495 627 5550; - подачи письменной Заявки на фирменном бланке организации Заказчика или фирменном бланке Отеля; - бронирования номера на сайте www.leningradskaya.hilton.com и www.moscow-leningradskaya.ru.

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. В случае неполучения подтверждения бронирования и счета на оплату услуг в течение 24 часов со дня отправки Заявки на бронирование, необходимо повторно связаться со службой бронирования Отеля по телефону + 7 495 627 5550.

2.5. Отель вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.6. 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.

2.7. Отель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора, опоздания или незаезда потребителя с него или с Заказчика взимается плата в размере полной стоимости с НДС 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 www.leningradskaya.hilton.com и www.moscow-leningradskaya.ru;
- 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 и счет установленного образца.

- Кредитной картой. К оплате принимаются MasterCard, Visa, MIR, выпущенные российскими банками.

3.2.1. 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.

3.2.2. Поселение в Отель 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.

3.2.3. 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 и входящие в стоимость номера:

- проживание;
- 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 электрочайника;
- предоставление утюга, гладильной доски;
- предоставление индивидуальных сейфовых ячеек для хранения ценностей Гостей;
- услуги оздоровительного центра;
- беспроводной доступ в Интернет (Wi-Fi);
- вызов такси;
- поднос багажа/ багажная комната;
- распечатка посадочных талонов;
- пользование детской кроваткой;
- питьевая вода;
- чистка обуви;
- услуги стойки консьержей.
- предоставление тонометра

4.2. Услуги, предоставляемые Гостям Отеля за дополнительную оплату:

- завтрак (шведский стол), если другое не предусмотрено правилами тарифа;
- заказ еды в лобби-баре;
- пользование дополнительной опцией высокоскоростного интернета;
- мини-бар в номере;
- организация питания в номере;
- стирка, глажение (в т.ч. – экспресс), химчистка;
- аренда банкетных залов;
- пользование услугами такси.

4.3. Для предоставления услуг, перечисленных в пунктах 4.1. и 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 полотенец производится ежедневно.

4.5. Администрация Отеля по возможности обеспечивает Гостей необходимой справочной информацией.

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

4.7. Ассортимент мини-бара утвержден, проверяется и пополняется ежедневно с 9 до 17 часов. Условием для его пополнения является отсутствие любого продукта из ассортимента в мини-баре номера.

4.8 Перечень услуг, не входящих в стоимость номера и оказываемых на территории Отеля другими организациями:

- СПА услуги;
- парикмахерские услуги;
- сувенирный магазин.

5. Правила приема и размещения в Отеле

5.1. Заселение потребителя осуществляется при условии предъявления потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, и, согласно Постановлению Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853:

- 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;
- д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- е) 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;
- ж) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- и) вида на жительство лица без гражданства;
- й) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница");
- к) российского национального водительского удостоверения;
- л) цифрового ID через национальный мессенджер Макс.

5.1.1. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

5.2. Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

5.3. Заселение в Отель 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 согласия законных представителей (одного из них).

6. Порядок выезда из Отеля и 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;
- пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим Гостям, уважать права другихGuestов 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, уют;
- проверить закрытие двери в номер;
- соблюдать установленный в Отеле порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества Отеля согласно Прейскуранту Отеля;
- нести ответственность за действия, приглашенных к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;
- в полном объеме и своевременно оплачивать все представленные Отелем дополнительные услуги;
- возместить убытки (материальный и иной ущерб), причиненные Отелю по вине Гостя и 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 оружия, пиротехнических, взрывоопасных, химических и радиоактивных 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,
- курить на территории и в номерах Отеля;
- пользоваться нагревательными приборами, если это не предусмотрено в номере Отеля;
- находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- проносить на территорию Отеля воздушные шары, зажигать свечи, использовать открытый огонь, парогенерирующие устройства и парогенераторы.

7.3. Проживание в отеле с домашними животными:

Ваш питомец не может находиться в гостевой зоне отеля. Разрешается проводить домашнее животное через гостевую зону только при выходе на прогулку, при этом животное должно быть на поводке и в наморднике (Согласно Федеральному закону от 27.12.2018 N 498-ФЗ (ред. от 28.04.2023) "Об ответственном обращении с животными и о внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации"). Гостю с домашним животным запрещено находиться на территории комбината общественного питания: ресторан, лобби-бар, представительская гостиная. Исключением являются собаки-поводыри.

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

7.5. 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 ответственное хранение в индивидуальную сейфовую ячейку для хранения ценностей, расположенную в службе приема и размещения Отеля.

8.4. Отель не несет ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, банковских и телефонных карточек, ювелирных изделий и других ценностей, не переданных на ответственное хранение в сейф (на стойке приема и размещения).

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

8.6. Если владелец не найден, вещи хранятся Отелем в течение 3 месяцев. Особо ценные вещи хранятся в течение 1 года (365 дней).

8.7. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера сотрудником отеля (охраны) без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

8.8. Отель 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 Отеля, причинения Гостем материального ущерба Отелю.

8.9. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Отеля 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.

8.10. Администрация Отеля не несёт ответственности за работу городских служб в случаях отключения тепловой и электрической энергии, водоснабжения, эвакуации автомобилей.

8.11. 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 относятся: войны, забастовки, эпидемии, стихийные бедствия, пожары и прочие обстоятельства непреодолимой силы, носящие непредвиденный и непредотвратимый характер.

10. Конфиденциальность

10.1. В случае заполнения гостем какой-либо формы/анкеты в период пребывания в Отеле или на сайтах www.leningradskaya.hilton.com и www.moscow-leningradskaya.ru, Отель оставляет за собой право использовать данную информацию для связи с гостем.