УТВЕРЖДАЮ
Заместитель Генерального директора –
Генеральный менеджер
ООО «Основа-Уфа»
_____ В. А. Шувалов
«01» января 2021 года

Правила проживания в гостинице Hampton by Hilton Ufa

Настоящие правила разработаны на основе Закона РФ «О защите прав потребителей» и «Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства Российской Федерации № 1853 от 18.11.2020 года, и устанавливают порядок бронирования, заселения, проживания, предоставления услуг и правила противопожарной безопасности в гостинице Hampton by Hilton Ufa.

1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан (далее возможно – гость, клиент, проживающий, потребитель) на срок, согласованный с гостиницей. Для иностранных граждан срок пребывания в гостинице ограничен сроком действия визы или миграционной карты.
2. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер, а гостиница в праве требовать освобождения номера. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа - 12 часов по местному времени. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.
3. Режим работы гостиницы - круглосуточный.
4. Расчетный час – 12:00.
5. Заезд – с 14:00, Выезд – до 12:00.
6. Заселение (подселение) в гостиницу граждан осуществляется по предъявлении ими паспорта или иного документа удостоверяющего личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также после измерения температуры тела бесконтактным способом (при этом Гостиница оставляет за собой право отказать в заселении лицам с температурой тела выше 37,2°С и/или другими признаками ОРВИ). На основании п. 2 ст. 9 Закона РФ от 27.07.2006 г.№152-ФЗ «О персональных данных» Клиент своей подписью в анкете (карта гостя) даёт согласие гостинице на обработку его персональных данных.
7. Гостиница имеет право заключать договор на бронирование мест. При наличии свободных мест гостиница принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме. При бронировании, размещении или при свободном заселении гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за гостиницей. Бронь на номер предоставляется с 14:00 часов до 12:00 часов следующего дня, т.е. расчетного часа. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется.
8. Плата за проживание и услуги в гостинице осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством гостиницы прейскуранта. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Заселение в гостиницу производится только после внесения гостем предоплаты за весь предполагаемый срок проживания, если иное не согласовано условиями договора. Фискальный чек выдается гостю после оплаты, окончательный счет за оказанные услуги выдается при выезде гостя.
9. Размещение гостя в забронированном номере до 14-00 допускается только по факту готовности номера к заселению. В этом случае действует тариф за «ранний заезд».
10. Вне зависимости от времени заселения, в случае задержки выезда гостя (потребителя) после расчетного часа действует тариф за «поздний выезд»:
    - С 12:00 до 18.00 – взимается 50% стоимости от стоимости номера;
    - после 18.00 – взимается 100% стоимость номера.

11. В случае отказа гостя от бронирования менее чем за 24 часа (несвоевременный отказ от бронирования), при опоздании или незаезде гостя, с гостя или с заказчика гостиница взымает плату за фактический простой номера в размере 100 % стоимости забронированного номера за одни сутки. Сумма платы за фактический простой номера может быть удержана гостиницей, из внесенной гостем (его гарантом/заказчиком) предоплаты. При отказе от услуг в части и сокращении срока проживания применяется условие об ответственности при несвоевременном отказе от бронирования, установленное настоящим пунктом.

12. По просьбе проживающих, с согласия гостиницы, допускается нахождение третьих лиц (посетителей) в номере с 08:00 до 23:00 часов. Для этого посетителю необходимо на стойке регистрации предъявить документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, заполнить анкету (карту гостя) и получить гостевую карту.

13. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или провода в гостиницу зарегистрированным гостем постороннего лица в ночное время (с 23:00 до 08:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя. За такое подселение взимается оплата согласно утвержденному в гостинице прейскуранту. В случае, если оплата за подселение не производится, гостиница оставляет за собой право отказать посетителю в нахождении на территории отеля после 23:00.

14. Смена постельного белья производится один раз в три дня. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья.

15. Гостиница обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- вызов "скорой помощи";
- пользование медицинской аптечкой;
- пользование индивидуальным сейфом;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- по запросу швейный набор, губка для обуви, халат, холодильник, детская кроватка, стульчик для кормления.

16. Гостиница оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию:

- Дополнительный завтрак - 700 руб/чел;
- Трансфер (Аэропорт) – 1600 руб;
- Трансфер (Ж/Д, Автовокзал) – 1000 руб;
- Внеплановая замена постельного белья– 1500 руб;
- Услуги стирки и глажки (согласно прейскуранту, представленному в каждом гостевом номере).

17. Гостиница не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

18. Проживающий обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, радио, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- в период проживания проветривать помещение каждые 2 часа;
- соблюдать установленный в гостинице порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- соблюдать дистанцию до других граждан не менее 1,5 метра и использовать средства индивидуальной защиты органов дыхания (маски, респираторы) и выполнять иные требования, установленные Указом Главы Республики Башкортостан №УГ-111 от 18.03.2020 г. «О введении режима «Повышенная опасность» на территории Республики Бакшкортостан в связи с угрозой распространения в Республике Башкортостан новой коронавирусной инфекции (COVID-19)»
- строго соблюдать правила пожарной безопасности (приложение 4):
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества (Приложение 1);
- нести ответственность за действия приглашенных им к себе в номер посетителей;
- исключать возможность возникновения в номере инфекции;

- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные гостиницей дополнительные услуги.
- сохранять ключ-карту от номера. Это является гарантией личной безопасности гостя. При выезде ключ-карту необходимо вернуть сотруднику службы приема и размещения.

19. В гостинице запрещается:

- оставление в номере посторонних лиц, а также передача им ключ-карты от номера;
- хранение громоздких вещей, легковоспламеняющихся материалов, оружия, химических и радиоактивных веществ, ртути;
- содержание в номере животных (кроме собак-поводырей);
- курение на всей территории гостиницы;
- чрезмерное употребление спиртных напитков;
- заселение и/или нахождение в общественных зонах гостиницы в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- пользование нагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм морали и нравственности.

20. В соответствии с Федеральным законом Российской Федерации от 23 февраля 2013 г. № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» запрещается курение табака на всей территории гостиницы. В случае нарушения, гость оплачивает стоимость генеральной уборки номера – 7500 руб.

21. При осуществлении видео и фотосъемок на территории Отеля гость обязан обеспечивать соблюдение прав других гостей, находящихся в Отеле. Видео и фотосъемка гражданина может осуществляться только с согласия этого гражданина с соблюдением правил установленных ст. 152.1 ГК РФ «Охрана изображения гражданина»

22. Администрация отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае обнаружения забытых вещей администрация действует согласно утвержденному в Гостинице Положению о порядке учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей.

23. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора гостиницы и выдается по требованию потребителей.

24. 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.

25. Гостиница имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания и выселить гостя из гостиницы, либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем настоящих Правил проживания, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, причинения гостем материального ущерба гостинице, проявления со стороны гостя в отношении персонала и других гостей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имуществу других лиц.

26. 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 принимает на хранение. Прочее имущество находится в камере хранения забытых и найденных вещей. Срок хранения – согласно утвержденному в Гостинице Положению о порядке учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей.

27. В случае возникновения жалоб со стороны гостя гостиница принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством Российской Федерации.

28. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, гостиница и потребитель руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Приложение 1 – прейскурант по порче имущества

Приложение 2 – калькуляция стоимости генеральной уборки номера

Приложение 3 – прейскурант (тарифы) на размещение

Приложение 4 – инструкция о мерах пожарной безопасности в помещениях гостиницы

Приложение 3

Утверждаю _____
Ген.мен. Шувалов В. А.

ЦЕНЫ НА УСЛУГИ ОТЕЛЯ

(Цены действительны с 01.01.2021г.)

Категория номера	Описание	Стоимость в руб. за сутки на 1 чел.
Standard Room/ Стандарт одноместный	22 м^2	3800
Twin bed/ Номер с двухместным размещением	22 м^2	4300
Queen bed Family room/ Семейный номер	22 м^2	4300
Accessible room/ Номер для людей с ограниченными возможностями	32 м^2	4300

Цены включают: проживание, завтрак, WI-FI, услуги бизнес и фитнес центров, НДС 20 %.

Расчетный час:

Время выезда/Check out – 12.00 / Время заезда/Check in - 14.00

На основании Постановления правительства РФ от 18 ноября 2020 г.№1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" стоимость **раннего заезда** рассчитывается следующим образом:

-Гарантированное заселение до расчётного часа с 02:00 до 14:00 – 50% от стоимости забронированного номера, при условии последующего проживания;

-Гарантированное заселение до расчётного часа до 02:00 - 100% от стоимости забронированного номера.

Гарантированное заселение с 00:00 до 12:00 без последующего проживания – 100% от стоимости забронированного номера.

В случае продления проживания после расчётного часа (**поздний выезд**) взимается следующая оплата:

- при проживании после 14.00 ч. до 18.00 ч. – 50% стоимости забронированного номера;
- при проживании после 18.00 ч. до 24.00 ч. – 100% стоимости забронированного номера.

Стоимость дополнительного места для размещения 750 руб./ сутки.

Прайс лист генеральной уборки номера отеля Hampton by Hilton на 01.03.2022

№	Наименование	Кол-во	Ед.	Цена
1	Химчистка подушек	4	шт	500 руб.
2	Химчистка: одеяло 2-х спальное	1	шт	500 руб.
3	Химчистка матраса	1	шт	2000 руб.
4	Химчистка портьеры	2	шт	2000 руб.
5	Химчистка мягкой мебели			1000 руб.
6	Химчистка коврового покрытия 15м^2			1500 руб.
	Итого:			**7500 руб.**

Стоимость проведения внеплановой генеральной уборки номера и общественных зон (в случае загрязнения имущества отходами жизнедеятельности организма)

1 Твердые покрытия (кафель, стекло) **- 1500 рублей***
2 Тканевые покрытия, обои, штукатурка **- 3000 рублей***

*если последствия обратимы, и имущество подлежит восстановлению. В противном случае будет считаться как порча имущества.

Оснащение и комплектация номера

	Наименование	Цена/ед
	Номер	
1.	Ведро для мусора в номере	3000 р.
2.	Вешалка для одежды	300 р.
3.	Держатель утюга	3000 р.
4.	Диван	145000 р.
5.	Доска гладильная	4500 р.
6.	Зеркало большое	20000 р.
7.	Зеркало малое	10000 р.
8.	Карниз двухрядный	9000 р.
9.	Ковролин $м^2$	5000 р.
10.	Комплект детского белья	6000 р.
11.	Кресло мягкое	80000 р.
12.	Кресло рабочее	32000 р.
13.	Кроватка детская	7000 р.
14.	Кровать	70000 р.
15.	Кружка	450 р.
16.	Лампа настольная	16000 р.
17.	Матрас Hampton	70000 р.
18.	Матрас детский	7000 р.
19.	Мешок для фена	500 р.
20.	Наволочка	500 р.
21.	Наматрасник	7000 р.
22.	Обои $м^2$	6000 р.
23.	Одеяло	4000 р.
24.	Ограничитель открывания двери	3000 р.
25.	Панно настенное	12000 р.
26.	Плинтус	2500 р.
27.	Поднос для чая	2000 р.
28.	Пододеяльник	5000 р.
29.	Подушка	1500 р.
30.	Простыня	4000 р.
31.	Пульт ТВ	2000 р.
32.	Пульт фанкойла	5000 р.
33.	Пуф	20000 р.

34.	Светильник спот прикроватный	15000 р.
35.	Сейф	22000 р.
36.	Стакан	150 р.
37.	Стол рабочий	30000 р.
38.	Телевизор	35000 р.
39.	Телефон	4500 р.
40.	Тумба под ТВ	20000р.
41.	Тумба прикроватная	18000 р.
42.	Тюль	7000 р.
43.	Утюг	3000 р.
44.	Фен	3500 р.
45.	Халат	5000 р.
46.	Холодильник	20000р.
47.	Чайник	3000 р.
48.	Часы-будильник	4000 р.
49.	Чехол для гладильной доски	1500 р.
50.	Шкаф	64000 р.
51.	Штанга для плечиков	2500 р.
52.	Штора блэк-аут	20000 р.
	Ванная комната	
53.	Ведро для мусора	4000 р.
54.	Гранитная плита под раковину	28000 р.
55.	Дверь откатная	85000 р.
56.	Держатель туалетной бумаги с крышкой	3500 р.
57.	Держатель туалетной бумаги без крышки	2500р.
58.	Дозатор жидкого мыла двойной	13000 р.
59.	Дозатор жидкого мыла тройной	18000 р.
60.	Душевая лейка	3000р.
61.	Душевая перегородка	32000 р.
62.	Душевая система	45000 р.
63.	Душевой поддон	30000 р.
64.	Зеркало с подсветкой	21000 р.
65.	Кафельная плитка	10000 р.
66.	Коврик для ванной	1000 р.
67.	Крышка унитаза	4500 р.
68.	Мешок для фена	500 р.
69.	Полка для полотенец	8000 р.
70.	Полка-мыльница	2500 р.
71.	Полотенце 50*70	1000 р.
72.	Полотенце 70*140	1500 р.
73.	Раковина	16000 р.
74.	Смеситель	18000 р.
75.	Туалетный ёрш	3500 р.

76.	Тумба под раковину	25000 р.
77.	Унитаз	20000 р.
78.	Дезодорация и обработка номера от неприятного запаха (курение, проживание с животными)	7500 р.

Утверждаю _____
Ген.мен. Шувалов В. А

Приложение 4

Инструкция о мерах пожарной безопасности в помещениях Отеля

1. Общие положения

1.1. Инструкция о мерах пожарной безопасности в помещениях номерного фонда и местах общего пребывания (далее – Инструкция) разработана на основе «Правил противопожарного режима в Российской Федерации» и устанавливает обязательные для постояльцев отеля Hampton by Hilton Уфа (далее – Отель) требования по обеспечению пожарной безопасности в помещениях номерного фонда и местах общего пребывания (далее – Помещения), предупреждению возникновения чрезвычайных ситуаций, участию в эвакуации из Помещений Отеля.

1.2. Требования Инструкции направлены на осуществление в помещениях противопожарных мероприятий, разработанных с учетом насыщенности зданий инженерным оборудованием, техническими средствами, служебными документами и материальными ценностями.

1.3. Ответственность за соблюдение правил пожарной безопасности в Помещениях возлагается на лицо, ознакомленное с данной инструкцией.

2. Нахождение в Помещениях Отеля

В Помещениях запрещается:

2.1. Хранить и применять легковоспламеняющиеся и горючие жидкости (далее – ЛВЖ и ГЖ), баллоны с газами, взрывопожароопасные вещества и материалы.

2.2. Загромождать мебелью, оборудованием и другими предметами двери, переходы в смежные секции и выходы на наружные эвакуационные лестницы.

2.3. Применять открытый огонь в помещениях.

2.4. Курить в здании и на прилегающей территории, за исключением специально отведенных и оборудованных мест для курения.

2.5. Использовать для хозяйственных нужд рукава пожарных кранов, а также другие противопожарные средства и инвентарь.

2.6. Оставлять без постоянного надзора работающие электронагревательные приборы, а после окончания работы, включенные в электросеть аппараты и установки.

2.7. Пользоваться лифтом для эвакуации людей в случае возникновения пожара.

2.8. Эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции.

2.9. Пользоваться розетками, рубильниками, другими электротехническими изделиями с повреждениями.

2.10. Обертывать электролампы и светильники бумагой, тканью и др. горючими материалами, а также эксплуатировать светильники со снятыми колпаками (рассеивателями), предусмотренными конструкцией светильника.

2.11. Применять нестандартные (самодельные) электронагревательные приборы.

2.12. Использовать временную электропроводку, а также удлинители для питания электроприборов.

3. Эксплуатация эвакуационных путей и выходов

При эксплуатации эвакуационных путей и выходов запрещается:

3.1. Загромождать эвакуационные пути и выходы, в т. ч. проходы, коридоры, тамбуры, лифтовые холлы, лестничные площадки, марши лестниц, двери, эвакуационные люки, различными материалами, изделиями, оборудованием, производственными отходами, мусором и другими предметами, а также забивать двери эвакуационных выходов.

3.2. Создавать препятствия свободному открыванию дверей на путях эвакуации из здания.

3.3 Эвакуационные пути и выходы обозначаются знаками пожарной безопасности.

Цветографическое изображение	Смысловое значение
	Выход здесь (левосторонний)
	Выход здесь (правосторонний)
	Направляющая стрелка
	Направляющая стрелка под углом 45°
	Направление к эвакуационному выходу направо
	Направление к эвакуационному выходу налево
	Указатель выхода
	Указатель запасного выхода

4. Порядок осмотра и закрытия помещений по окончанию проживания

При выходе из выделенного под проживание номера в Отеле постоялец обязан обесточить электроустановки и бытовые электроприборы, установки освещения.

5. Расположение мест для курения

5.1 Запрещается курение в Помещениях Отеля.

5.2 Курение разрешается только в специально отведенных и оборудованных местах, у которых вывешен соответствующий знак безопасности.

	Цветографическое изображение в местах нахождения мест для курения

6. Обязанности и действия постояльцев Отеля при пожаре

6.1 При возникновении пожара или признаков горения (запаха гари, задымления, повышенной температуры и т. п.) в Помещениях Отеля постояльцы обязаны покинуть помещение, оказывая помощь людям, имеющим затруднения при эвакуации из помещений.

6.2 При возникновении пожара или задымления в здании эвакуация производится из здания согласно объявлениям автоматической системы оповещения о пожаре и поэтажным планам эвакуации.

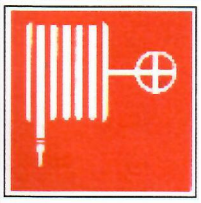
7. Применение средства пожаротушения и пожарной автоматики

7.1 Помещения Отеля укомплектованы системой автоматической адресной пожарной сигнализацией, с установленными на путях эвакуации в коридорах, проходах, ручными извещателями сигнала о пожаре.

7.2 При возникновении пожара или признаков горения (запаха гари, задымления, повышенной температуры и т. п.) в Помещениях Отеля, в случае отсутствия срабатывания системы аварийного оповещения при пожаре, постоялец Отеля может привести в работу нажатием на стекло ручной извещатель.

	Цветографическое изображение в местах нахождения ручных извещателей

7.3 Установленные пожарные шкафы внутри здания, в которых находятся пожарные краны с пожарными рукавами, и огнетушители.

	Цветографическое изображение в местах нахождения комплекта пожарного крана с пожарным рукавом и стволом
	Цветографическое изображение в местах нахождения огнетушителей

7.4 Места нахождения огнетушителей укомплектованы порошковыми огнетушителями типа ОП-4.

7.5 Порошковые огнетушители предназначены для тушения загораний различных веществ и материалов, а также электроустановок, кабелей и проводов, находящихся под напряжением до 1кВ (1000 В).

7.6 При возникновении пожара в Помещении Отеля постоялец может самостоятельно использовать порошковый огнетушитель для тушения пожара, в этом случае необходимо:

7.6.1 Отодвинут стекло взять ключ и открыть шкаф хранения огнетушителя.

7.6.2 Используя транспортную рукоятку поднести огнетушитель к месту горения;

7.6.3 Направив раструб на очаг горения открыть запорно-пусковое устройство (вентиль или рычаг).

7.7 Внутренний пожарный кран предназначен для тушения пожаров и загораний веществ и материалов, кроме электроустановок под напряжением. Шкаф ПК закрыт на ключ и опломбирован.

7.8 Внутренними пожарными кранами могут пользоваться только специально обученные для этого люди, постояльцам отеля использовать пожарные краны запрещено.