**Правила предоставления гостиничных услуг**

**Отеля “Hampton by Hilton Nizhniy Novgorod”**

1. **Общие положения**

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Хэмптон бай Хилтон Нижний Новгород» (далее – Отель) разработаны на основе постановления Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации".

1. **Информация об Отеле и предоставляемых гостиничных услугах**

2.1. Общая информация об Отеле.

Отель является обособленным подразделением Общества с ограниченной ответственностью «Орбита».

2.2. Юридический адрес Отеля: Российская Федерация, 603155, г. Н.Новгород, ул. М. Горького д. 250.

 Почтовый адрес Отеля: Российская Федерация, 603155, г. Н.Новгород, ул. М. Горького д. 252

 Контактная информация:

 Телефон: 8 (831) 422- 31-50; Факс: 8 (831) 422- 31-52

 Адрес электронной почты: GOJNN\_Hampton@hilton.com

 Веб-сайт: <https://www.hilton.ru/hotels/hampton-by-hilton-nizhny-novgorod/>

2.3. Режим работы Отеля (далее по тексту - исполнитель или Отель) - круглосуточно.

2.4. Установленная оплата проживания - посуточная.

2.5. Категория средств размещения:

Стандартный номер с одной кроватью\двумя раздельными кроватями\одной кроватью и диваном\семейный двухкомнатный номер с одной кроватью и диваном

2.6. В цену номера включены следующие услуги:

* Круглосуточная стойка регистрации
* Регистрация иностранных граждан на весь период проживания
* Номера для гостей с ограниченными физическими возможностями
* Завтрак шведский стол
* Wi-Fi-интернет на всей территории Отеля
* Ежедневная уборка номера
* Телевизор
* Сейф
* Кондиционер
* Телефон (внутреннее соединение)
* Чайная станция
* Детская кроватка (для детей до 3-х лет)
* Гладильные принадлежности
* Персональная побудка гостя
* Газеты (на стойке регистрации)
* Услуги фитнес-центра (4 этаж)
* Услуги бизнес-центра
* Комната хранения багажа
* Чистка обуви
* Парковка на прилегающей территории

2.7. Исполнитель по просьбе потребителя без оплаты обеспечивает следующие виды услуг:

* вызов скорой помощи, других специальных служб;
* пользование медицинской аптечкой;
* доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
* побудка к определенному времени;
* предоставление кипятка, швейного набора, одного комплекта посуды и столовых приборов.

2.8. Дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера:

* Проведение конференций / мероприятий;
* Междугородние и международные звонки;
* Услуги прачечной;
* Предоставление напитков и питания;
* Мини-маркет.
1. **Порядок оплаты услуг**

3.1. Исполнитель оставляет за собой право изменять открытые тарифы по своему усмотрению. Тарифы на услуги устанавливаются согласно утвержденному прейскуранту, размещенному на сайте отеля https://www.hilton.ru/hotels/hampton-by-hilton-nizhny-novgorod/

3.2. Оплата за предоставленные услуги производится:

* банковским переводом на расчетный счет отеля;
* наличными рублями;
* платежными картами (Мир; American Express, выпущенными на территории Российской Федерации; Visa, выпущенными на территории Российской Федерации; MasterCard / EuroСard, выпущенными на территории Российской Федерации; Diners, выпущенными на территории Российской Федерации; JCB, выпущенными на территории Российской Федерации; Maestro, выпущенными на территории Российской Федерации; China Union Pay).
1. **Порядок оформления и правила проживания потребителей**

4.1. Номер в Отеле предоставляется потребителям при предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

* паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
* паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
* свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
* паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
* 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;
* документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
* разрешения на временное проживание лица без гражданства;
* вида на жительство лица без гражданства.

4.2. 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.

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).

4.3. Регистрация иностранных граждан, лиц без гражданства, граждан РФ осуществляется Отелем в соответствии с действующим законодательством РФ.

4.4. При необходимости заселения в номер второго (и более) лица, на которого не было сделано бронирование, заселение осуществляется при условии обязательной регистрации с согласия потребителя, проживающего в номере и при условии обязательной доплаты в размере 1000 рублей за каждые сутки пребывания за каждого дополнительного гостя (при наличии достаточного количества спальных мест).

Незарегистрированные лица без предварительного бронирования не имеют права находиться в номере после 23.00 часов. По желанию, данное лицо без предварительного бронирования может купить на сутки номер по тарифу актуальному на данный день (при наличии свободных номеров) и зарегистрироваться в Отеле.

4.5. Установленный исполнителем расчетный час:

* время заезда – 15.00 часов;
* время выезда – 12.00 часов.

4.6. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с расчетным часом. При размещении потребителя с 00 часов 00 минут до установленного расчетного часа плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток. В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается дополнительно в размере половины стоимости суток проживания (при выезде до 18.00) и полной стоимости суток проживания (при выезде после 18.00).

4.7. Дети до 18 лет размещаются в одном номере с родителями без дополнительной оплаты при наличии достаточного количества спальных мест (за исключением групповых заездов, при которых номера предоставляются согласно утвержденному прейскуранту).

4.8. Размещение в каждой категории номера ограничено определённым количеством гостей.

Стандартный номер с одной большой кроватью / стандартный номер с одной большой кроватью (подходящий для людей с ограниченными возможностями):

* Максимальная вместимость номера – 2 взрослых+1 ребёнок (при условии, что одному ребёнку меньше 3х лет и он спит в детской кроватке) / 2 взрослых

Стандартный номер с двумя раздельными кроватями:

* Максимальная вместимость номера – 2 взрослых/1 взрослый+1ребёнок

Размещение дополнительного ребёнка невозможно даже за доплату.

Стандартный номер с одной большой кроватью и диваном:

* Максимальная вместимость номера – 1 взрослый + 2 ребёнка/2 взрослых+1 ребёнок/3 взрослых
* Если второй ребёнок старше 3х лет, с гостей берётся доплата за детский завтрак в размере 1000р в сутки
* За третьего взрослого берётся доплата за завтрак 1000р в сутки (при условии того, что стандартный номер с одной большой кроватью и диваном изначально был забронирован на двоих взрослых).

Семейный двухкомнатный номер с одной кроватью и диваном

* Максимальная вместимость номера – 2 взрослых+2 детей /4 взрослых

4.9. Гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором исполнитель 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 гостиничных услуг взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

4.10. Гарантированный ранний заезд возможен при условии бронирования номера с предыдущего дня с предоставлением гарантии (в виде предоплаты или платежной карты) и оплаты стоимости суток проживания за простой номера. В случае негарантированного раннего заезда номер предоставляется при наличии свободных номеров.

4.11. Поздний выезд предоставляется при наличии свободных номеров.

При условии предоставления позднего выезда для корпоративных клиентов и туристических агентств, а также при предоставлении гарантированного позднего выезда для индивидуальных заказчиков, производится оплата половины стоимости суток проживания при выезде до 18.00 и полной стоимости суток проживания при выезде после 18.00.

4.12. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Исполнитель ожидает Потребителя до 16.00/18.00 (в зависимости от тарифа) местного времени текущего дня запланированного заезда, после чего бронирование аннулируется.

4.13. Размещение потребителей с домашними животными не предоставляется, за исключением потребителей в сопровождении собаки-поводыря.

4.14. Отсутствие вещей потребителя в номере после расчетного часа является основанием для выписки потребителя из Отеля.

4.15. Продление срока проживания производится при наличии свободных номеров.

**5. Ответственность сторон**

5.1. Все потребители, проживающие в Отеле, имеют одинаковые права и должны соблюдать следующие правила:

* установленные настоящие правила предоставления гостиничных услуг в отеле «Хэмптон бай Хилтон Нижний Новгород»;
* правила пожарной безопасности и санитарные нормы;
* пользование тапочками при нахождении в номере Отеля;
* не шуметь и не нарушать отдых других потребителей;
* возмещать ущерб в случае утраты или повреждения имущества исполнителя в соответствии с действующим прейскурантом, а также нести ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно- визового режима, а также запрета курения.

5.2. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации. Для удобства потребителей и сохранности личных вещей в пользование предоставляется сейф в номере. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не помещенных в сейф, Отель не несет ответственности в соответствии со ст. 925 ГК РФ.

После выезда из Отеля, в случае необходимости, потребитель может воспользоваться услугами комнаты хранения (при условии того, что вещи он заберет до 00:01 дня, следующего за расчетным).

 5.3. В случае обнаружения пропажи личных вещей из номера потребитель обязан немедленно сообщить об этом на стойку регистрации для принятия необходимых мер по розыску пропавших вещей. В противном случае Отель освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

5.4. Все вещи, забытые в номере, передаются по акту на хранение в соответствии с действующими правилами исполнителя. Исполнитель предпринимает все возможные меры для возврата их владельцам. Невостребованные владельцами забытые вещи по истечении 3 месяцев утилизируются в соответствии с установленными правилами исполнителя, ценные вещи – по истечении года.

5.5. На территории лобби-бара и ресторана отеля запрещено употребление, а также разогрев еды и напитков, принесенных с собой.

5.6. На территории лобби-бара и ресторана, а также в номерах отеля, запрещено курение любых видов табачных изделий, в том числе электронных сигарет, а также IQOS.

5.7. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате неострожности потребителя, не подлежит возмещению исполнителем.

5.8. Отель не несет ответственности за работу городских служб, в случаях отключения тепловой и электрической энергии, водоснабжения.

5.9. В службе приема и размещения находится Книга отзывов, доступная для всех потребителей. Все заявления, оставленные потребителями в Книге отзывов, рассматриваются исполнителем.