

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 27.11.2025 № 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации".

2. 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

ИНН	5260134326
КПП	526045001
ОГРН	1045207457272
ОКПО	73935075
Банк	Филиал «Центральный» Банка ВТБ(ПАО) в г. Москва
БИК	044525411
Корр. счет	30101810145250000411
Расчетный счет	40702810700240025866

Контактная информация:

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

Адрес электронной почты: GOJNN_Hampton@hilton.com

Веб-сайт: <https://hampton-nn.ru>

Средству размещения присвоен уникальный номер реестровой записи (объект номер C522024009624):

<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/6cebfb54-c607-11ef-92da-adeed021b4ca/about-resort>

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 отдельными кроватями/одной кроватью и диваном/семейный двухкомнатный номер 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 (по запросу)
- Гладильные принадлежности
- Персональная побудка гостя
- Услуги фитнес-центра

- Услуги бизнес-центра
- Комната хранения багажа (в течение периода проживания)
- Чистка обуви
- Парковка на прилегающей территории (в зависимости от наличия свободных мест)

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

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- доступ и возможность пользования медицинской аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром.

2.8. Дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера:

- Проведение конференций / мероприятий;
- Междугородние и международные звонки;
- Услуги прачечной;
- Предоставление напитков и питания;
- Мини-маркет.

3. **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://hampton-nn.ru/>

3.2. Оплата за предоставленные услуги производится:

- банковским переводом на расчетный счет отеля;
- наличными рублями;
- QR-кодом (СБП)

- платежными картами (Мир, Visa, MasterCard, China Union Pay выпущенными на территории Российской Федерации).

3.3. В стоимость проживания включен туристический налог (2% в 2026 году).

Федеральные налоговые льготы при уплате туристического налога.

В налоговую базу не включается стоимость услуги по временному проживанию, оказываемой для следующих категорий физических лиц:

- 1) лица, удостоенные званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации или являющиеся полными кавалерами ордена Славы;
- 2) лица, удостоенные званий Героя Социалистического Труда, Героя Труда Российской Федерации или награжденные орденом Трудовой Славы трех степеней;
- 3) участники и инвалиды Великой Отечественной войны;
- 4) лица, принимающие (принимавшие) участие в специальной военной операции, лица, выполняющие (выполнявшие) возложенные на них задачи на территориях Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области в период проведения специальной военной операции, указанные в пункте 6.1 статьи 210 настоящего Кодекса;
- 5) ветераны и инвалиды боевых действий;
- 6) лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», лица, награжденные знаком «Житель осажденного Севастополя», лица, награжденные знаком «Житель осажденного Сталинграда»;
- 7) лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, а также члены

экипажей судов транспортного флота, интернированных в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;

8) инвалиды I и II групп, инвалиды с детства, дети-инвалиды.

4. **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 территории Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- 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.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 4.1 настоящих Правил, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении российского национального водительского удостоверения.

4.2. Регистрация в Отеле 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 так же 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 лица (и более), 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 2000 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. Дети до 18 лет размещаются в одном номере с родителями без дополнительной оплаты, в том числе при предоставлении дополнительного места (за исключением групповых заездов, при которых номера предоставляются согласно утвержденному прейскуранту).

4.7. Размещение в каждой категории номера ограничено определенным 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 ребенок (при условии, что одному ребенку меньше 3 лет и он спит в детской кроватке)/ 2 взрослых

Стандартный номер с двумя отдельными кроватями:

- Максимальная вместимость номера – 2 взрослых/ 1 взрослый + 1 ребенок

Размещение дополнительного ребенка невозможно даже за доплату.

Стандартный номер с одной большой кроватью и диваном:

- Максимальная вместимость номера – 2 взрослых + 1 ребенок/ 1 взрослый + 2 ребенка/ 3 взрослых
- Если второй ребенок старше 3х лет, с гостей берется доплата в размере 1500 рублей в сутки
- За третьего взрослого берется доплата в размере 1500 рублей в сутки (при условии того, что стандартный номер с одной большой кроватью и диваном изначально был забронирован на 2х взрослых).

Семейный двухкомнатный номер с одной кроватью и диваном:

- Максимальная вместимость номера – 2 взрослых + 2 ребенка (до 12 лет)/ 3 взрослых

4.9. Исполнитель применяет в отеле бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (12:00) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по заселению потребителя.

Если потребитель уведомляет об отказе от бронирования до дня заезда, исполнитель возвращает потребителю плату за услуги средства размещения в полном размере.

В случае несвоевременного уведомления об отказе от бронирования потребителем, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер в размере одних суток проживания.

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. Ранний заезд до установленного расчетного часа оплачивается в размере полной стоимости суток проживания - при заезде до 03.00 и половины стоимости суток проживания - при заезде после 03.00.

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

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

4.14. 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;
- 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 (в день выезда из Отеля).

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, потребление никотиносодержащей продукции, в том числе электронных сигарет, IQOS, а также использование кальянов.

5.7. Вред, причиненный жизни или здоровью потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

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.