



«01» января 2026 г.

УТВЕРЖДАЮ

Заместитель генерального директора
Протасова Анна Витальевна



М.П.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг (далее — «Правила») в гостинице «Hilton Garden Inn Volgograd» (Хилтон Гарден Инн Волгоград) (далее — «гостиница») разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. №1853 (ред. от 27.10.2025) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания физических лиц на срок, согласованный с администрацией гостиницы.

1.3. Режим работы гостиницы круглосуточный.

1.4. Гостинице присвоена категория «Четыре звезды»: Номер реестровой записи в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии — С342024012919 от 24.06.2025г.

1.5. В настоящих Правилах используются следующие понятия и определения:

- *Потребитель* – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее, приобретающее и(или) использующее услуги гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;
- *Бронирование* – процесс заказа Потребителем основных и (или) дополнительных услуг гостиницы в определенном объеме с целью их использования в определенные сроки, и на условиях, определенных заявкой Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны гостиницы;
- *Гарантированное бронирование* – бронирование с предварительной оплатой услуг, либо бронирование с предоставлением Потребителем письменного согласия на оплату и заполненной авторизационной формы, используемой гостиницей, подтверждающей согласие на оплату платежной картой и предоставлении гостинице права на предавторизацию суммы за проживание, а в случае простоя номера, права на снятие с платёжной карты суммы простоя. При гарантированном бронировании гостиница 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 взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается.

- *Негарантированное бронирование* – бронирование без предварительной оплаты услуг или без предоставления гарантийного письма от юридического лица с гарантией оплаты по безналичному расчету. При негарантированном бронировании гостиница ожидает Потребителя до 18:00 по местному времени дня запланированного заезда. При негарантированном бронировании гостиница вправе отменить бронирование в одностороннем порядке.
- *Прейскурант* – внутренние локальные нормативные акты/приказы гостиницы, утвержденные Генеральным менеджером гостиницы, в которых устанавливаются: действующие цены на номера и дополнительные услуги гостиницы, перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или порчи имущества гостиницы по вине Потребителя; перечень лиц, относящихся к льготной категории.
- *Дополнительные услуги* – гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в гостинице.
- *Время заезда* – официальное время заселения Потребителя в гостиницу -14:00 по местному времени.
- При проживании менее суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от времени заезда, а выезд осуществляется в соответствии с расчетным часом, утвержденным данными Правилами.
- *Ранний заезд* – заезд Потребителя в гостиницу с 02.00 до 14.00 дня заезда в гостиницу по местному времени.
- *Время выезда (расчетный час)* - официальное время выселения Потребителя из гостиницы - 12:00 по местному времени.
- *Поздний выезд* – выезд Потребителя из гостиницы после расчетного часа.
- *Взрослый* – гость, возраст которого составляет 18 лет и старше.
- *Ребенок* – гость, возраст которого составляет 17 лет и младше.

1.6. При указании времени в настоящих Правилах используется местное время (г. Волгоград).

1.7. Настоящие Правила, а также правила пожарной безопасности – размещены для сведения Потребителей на стойке приема и размещения.

1.8. Перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами размещены для сведения Потребителя на стойке приема и размещения.

1.9. Размещение домашних животных допускается по предварительному запросу, при этом разрешается проживание животных весом не более 10 кг. Данная услуга является платной (согласно действующему прейскуранту) за каждые сутки проживания каждого животного.

1.10. Выполнение настоящих Правил обязательно для персонала гостиницы и для Потребителей.

2. Порядок проживания

2.1. Оформление проживания Гостя в гостинице производится на основании оригинала документа, удостоверяющего личность.

2.1.1. Гость, являющийся гражданином РФ, предоставляет следующие документы, удостоверяющие его личность (п.18 Постановления Правительства Российской Федерации от 18 ноября 2020 г. №1853 (ред. от 27.10.2025) «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ»):

- паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лиц, не достигших 14-летнего возраста;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами 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;
- водительского удостоверения гражданина Российской Федерации.

2.1.2. Иностранцам необходимо предъявить при заселении следующие документы:

2.1.2.1. Иностранец, прибывший в РФ в порядке, не требующем получения визы (согласно ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.2002 года (ред. от 10.07.2023) «О правовом положении иностранных граждан в РФ»):

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 115-ФЗ от 25.07.2002 года (ред. от 10.07.2023) «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранец обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

2.1.2.2. Иностранец, прибывший в РФ в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего

личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.2002г. (ред. от 10.07.2023) «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;
- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление РФ от 15.01.2007 г. N 9 (ред. от 07.06.2023) «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом (ст. 5. Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.2002г. (ред. от 10.07.2023) «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

2.1.2.3. Лицо без гражданства предъявляет один из документов:

- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание;
- временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации;
- вид на жительство;
- иные документы, предусмотренные федеральным законом или признаваемые в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документов, удостоверяющих личность лица без гражданства. (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. (ред. от 10.07.2023) «О правовом положении иностранных граждан в РФ»)

2.2. Иностранцам номер или место в гостинице предоставляется при предъявлении паспорта иностранного гражданина, миграционной карты с отметкой органа пограничного контроля о въезде в РФ или с отметкой территориального органа в сфере миграции о выдаче указанной карты, а также при наличии документа, подтверждающего право на пребывание, проживание в РФ (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.).

2.3. Оформление совместного проживания несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет с их законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) производится на основании оригинала свидетельства о рождении несовершеннолетнего и оригинала документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя.

2.4. Оформление в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящегося сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей

(одного из них), а также оригиналов свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

2.5. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании оригиналов документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

2.6. Лица, не достигшие возраста 18 лет, за исключением эмансипированных несовершеннолетних и лиц, вступивших в брак до достижения возраста 18 лет, проживают в гостинице в сопровождении родителей (лиц, их заменяющих). К лицам, заменяющим родителей, относятся законные представители несовершеннолетнего, а также совершеннолетние родственники и иные лица, сопровождающие несовершеннолетнего с согласия и по поручению его родителей (законных представителей), при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

2.7. При оформлении проживания сотрудники службы приема и размещения осуществляют регистрацию Потребителя и выдают ему электронный ключ, обеспечивающий доступ в номер на оговоренный период проживания.

2.8. Временем заезда в гостиницу считается 14.00 на дату заезда. К установленному времени заезда гостиница обязана предоставить Потребителю подготовленный номер согласованной категории. Право выбора конкретного номера, принадлежащего к данной категории, остается за администрацией гостиницы.

2.9. В случае раннего заезда Потребителю может быть отказано в предоставлении гостиничных услуг до наступления времени заезда, либо гостиничные услуги могут быть предоставлены с условием оплаты Потребителем раннего заезда при наличии свободных номеров.

2.10. В гостинице установлен следующий расчетный час: 12.00.

2.11. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан не позднее, чем за два часа до расчетного часа, сообщить об этом сотрудникам службы приема и размещения гостиницы. Сотрудники службы приема и размещения при наличии свободных номеров запрашиваемой категории продлевают срок проживания.

2.12. Количество Потребителей в номере не должно превышать:

- номер категории «Стандарт» – трех человек (максимальное количество взрослых из них – два человека);
- номер категории «Семейный» – четырех человек (максимальное количество взрослых из них – три человека);
- номер категории «Комфорт» – четырех человек (максимальное количество взрослых из них – три человека);
- номер категории «Улучшенный» – трех человек (максимальное количество взрослых из них – два человека);
- номер категории «Люкс» – четырех человек (максимальное количество взрослых из них – три человека).

2.13. По истечении согласованного срока проживания Потребитель обязан освободить номер с уведомлением службы приема и размещения. При отсутствии информации о продлении периода проживания Потребителя в момент наступления

расчетного часа ключ-карта Потребителя блокируется, и новая выдается только после согласования условий продления проживания с Потребителем. При этом администрация гостиницы вправе предложить Потребителю другой номер, либо отказать в продлении ввиду отсутствия доступных номеров.

2.14. Услуга «дополнительная кровать» предоставляется при наличии возможности гостиницы и за дополнительную плату согласно действующему прейскуранту за каждые сутки проживания и включает: дополнительное предоставление постельного белья, банного полотенца, полотенца для рук, полотенца для лица, негазированной питьевой воды в объеме 0,5 литра, набор для приготовления чая и кофе; по запросу Потребителя: банного халата, одной пары тапочек, набора индивидуальных косметических принадлежностей (гель для душа, шампунь, лосьон для тела, мыло, косметический набор, шапочка для душа), губки для обуви, швейного набора.

3. Условия бронирования

3.1. При наличии свободных мест номера могут быть забронированы физическими лицами в письменной, устной или электронной форме, юридическими лицами только в письменной и электронной форме.

3.2. При бронировании номеров физическими лицами в устной форме бронирование считается завершенным при сообщении Потребителю номера брони.

3.3. При бронировании номеров физическими лицами в письменной форме либо при бронировании юридическими лицами бронирование считается завершенным с момента письменного подтверждения гостиницей заказанных услуг.

3.4. При гарантированном индивидуальном бронировании взимается 100% предоплата, бронь сохраняется до 12.00 дня, следующего за днем предполагаемого заезда.

3.5. При негарантированном бронировании, в случае отмены бронирования гостиничного номера без каких-либо доплат, отмена может быть осуществлена до 18:00 по местному времени в день предполагаемого заезда.

3.6. Если Потребитель при гарантированном индивидуальном бронировании не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, предоплата в размере суточного тарифа не возвращается и удерживается с Потребителя в связи с суточным простым номера.

4. Стоимость проживания и порядок оплаты

4.1. Гостиничные услуги предоставляются гостиницей на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый с Потребителем – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

4.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения гостиницей заявки, направленной заказчиком (Потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

4.3. Договор на оказание гостиничных услуг может быть заключен только в случае согласия Потребителя на обработку своих персональных данных в гостинице (№152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г). За несовершеннолетних детей письменное согласие на обработку персональных данных могут дать их родители или официальные представители.

4.4. Договор считается заключенным в случае проведения платежа за бронирование.

4.5. Оплата за проживание и дополнительные услуги, предоставляемые гостиницей, осуществляется по ценам, утвержденным приказом Генерального менеджера гостиницы.

4.6. При оплате Потребителем услуг гостиницы наличными денежными средствами в день заезда с согласия Потребителя взимается 100% предоплата за весь период проживания.

4.7. При оплате Потребителем услуг гостиницы кредитной картой в день заезда с согласия Потребителя списывается оплата за весь период проживания, либо на счете Потребителя предавторизуется сумма в размере стоимости проживания за весь период и стоимости дополнительных услуг, выбранных Потребителем. В момент выезда Потребителя из гостиницы производится окончательный расчет за предоставленные услуги со списанием со счета Потребителя суммы фактически оказанных услуг.

4.8. При выезде из гостиницы Потребитель производит окончательный расчет за приобретенные продовольственные и непродовольственные товары, а также предоставленные услуги, включая дополнительные, в том числе за:

- услуги прачечной;
- услуги предоставления дополнительной кровати;
- услуги трансфера;
- услуги лобби-бара, ресторана и обслуживания в номерах;
- услуги по сканированию, ксерокопированию и распечатке документов;
- услуги по обслуживанию и аренде конференц-залов;
- услуги платной парковки;
- телефонные переговоры (городские — звонки на номера сотовых телефонов, междугородные и международные, за исключением звонков внутри гостиницы);
- размещение домашних животных весом не более 10 кг.

4.9. Если Потребитель отказался от размещения после заселения, при этом использовав гостиничный номер, с Потребителя взимается плата в размере 100% стоимости проживания в сутки.

4.10. Дети до 17 лет включительно при совместном проживании с законным представителем (родители, усыновители, опекуны) проживают в гостинице без оплаты при условии размещения на имеющихся в номере кроватях без предоставления услуги «дополнительная кровать».

4.11. В случае если количество Потребителей больше одного (за исключением случая, описанного в пункте 4.9. настоящих Правил) в одном номере, взимается плата за каждого дополнительного человека согласно действующему прейскуранту, утвержденному приказом Генерального менеджера гостиницы.

4.12. Плата за проживание взимается в соответствии с установленным расчетным часом 12.00 текущих суток.

4.13. Плата за первые сутки проживания взимается в размере 100% стоимости независимо от времени заезда.

4.14. При раннем заезде до 14:00 часов дня заезда взимается дополнительная плата в размере 50% от стоимости основного тарифа или тарифа, подтвержденного при бронировании. При этом завтрак предоставляется за дополнительную плату в размере действующей стоимости завтрака.

4.15. Если период от времени заселения до времени установленного заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Потребителя в размере 100% стоимости основного тарифа.

4.16. Ранний заезд возможен по согласованию с гостиницей и при наличии свободных номеров на дату заезда. Ранний заезд не является гарантированным, за исключением случая оплаты Потребителем 100% стоимости тарифа суток, предшествующих дате заезда.

4.17. Поздний выезд возможен по согласованию с гостиницей и при наличии свободных номеров. Продление срока пребывания в одном номере возможно только в отсутствие на него подтвержденного бронирования в пользу третьих лиц. При позднем выезде оплата за проживание взимается в следующем порядке:

- по согласованию с гостиницей, а также при наличии свободных номеров, при выезде с 12:00 до 18:00 часов дня выезда - оплата производится в размере 50% (пятьдесят процентов) от стоимости последних полных суток проживания;
- по согласованию с гостиницей, а также при наличии свободных номеров, при выезде после 18:00 часов дня выезда - оплата производится в размере полной стоимости за сутки проживания по действующему прейскуранту на дату позднего выезда.

4.18. При желании продлить срок пребывания в номере Потребителю необходимо сообщить об этом администратору гостиницы не позднее, чем за 2 часа до расчетного часа, то есть не позднее 10 часов утра дня предполагаемого выезда Потребителя из гостиницы. Оплата продления срока проживания производится Потребителем согласно действующему прейскуранту на дату продления проживания.

4.19. Лицам, не проживающим в гостинице, разрешается посещение проживающих в гостинице граждан в период с 8.00 до 23.00 ч. на основании оригинала документа, удостоверяющего личность. После 23.00 ч. посетитель считается лицом, проживающим в номере, и взимается дополнительная плата в соответствии с установленными тарифами исходя из категории номера.

4.20. Во время проживания Потребителя в гостинице переселение в другой номер равнозначной категории по причинам, возникшим по его вине, или без объяснения причин может быть осуществлено с взиманием дополнительной платы в размере 50% от тарифа в сутки, оплаченного при поселении. При отсутствии свободного номера равнозначной категории Потребитель может быть переселен в номер категорией ниже без выплаты ему разницы в стоимости номеров или в номер категорией выше без возврата оплаченной за предыдущий номер суммы. При этом номер более высокой категории должен быть оплачен в полном размере.

4.21. Переселение Потребителя в другой номер равнозначной категории по причинам техногенного характера (технические неполадки, аварии и т.п.), возникшим по вине гостиницы, осуществляется без взимания дополнительной платы. При отсутствии свободного номера равнозначной категории Потребителю, с его согласия, может быть

предоставлен номер категорией ниже с выплатой ему разницы в стоимости номеров или номер категорией выше без доплаты разницы в стоимости номеров.

4.22. Детям до 5 лет включительно завтрак предоставляется бесплатно в случае, если выбранный Потребителем тариф включает завтрак.

V. Права и обязанности Потребителя

5.1. Потребитель обязан:

- своевременно оплачивать услуги гостиницы;
- соблюдать чистоту и установленный порядок проживания;
- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;
- возместить материальный ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством. Размер ущерба определяется на основании прейскуранта, утвержденного приказом Генерального менеджера гостиницы;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- при уходе из номера закрывать водопроводные краны, выключать свет, телевизор и другие электроприборы;
- регистрировать посетителей, находящихся в номере после 23.00;
- освободить номер по истечении оплаченного срока проживания;
- при выезде из гостиницы сдать ключ от номера и парковочный ключ (в случае его использования) сотрудникам службы приема и размещения.

5.2. Потребителю запрещается:

- оставлять в номере посторонних и незарегистрированных посетителей, а также передавать им ключ от номера;
- выносить из номера находящееся в нем имущество гостиницы;
- распивать спиртные напитки и употреблять продукты питания приобретенные за пределами гостиницы в общественных зонах гостиницы (в лобби, холлах этажей);
- хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 0,5x0,5x0,5 м.), легко воспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, химические, радиоактивные вещества, ртуть;
- пользоваться электронагревательными приборами, если это не предусмотрено в гостиничном номере;
- переставлять крупногабаритную мебель в номере;
- курить в номерах и в общественных зонах гостиницы (в том числе электронные сигареты);
- нарушать покой других Потребителей, создавая шум;
- находиться в общественных зонах гостиницы в состоянии алкогольного или наркотического опьянения;
- держать в номере животных без предварительного согласования с администрацией гостиницы. Размещение в номере животных допускается по согласованию, при оплате специального тарифа, утвержденного данными правилами проживания;
- оставлять в номере животных без присмотра;

- находиться с животными в зоне сервировки завтрака;
- самостоятельно перемещать мебель, растения и предметы интерьера, находящиеся в общественных зонах гостиницы.

5.3. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях гостиницы (за исключением номеров и общественных туалетов) систем видеонаблюдения.

5.4. При выселении Потребитель обязан оплатить фактически оказанные услуги в соответствии с действующим в гостинице прейскурантом.

5.5. В случае загрязнения номера либо общественной зоны гостиницы продуктами биологической деятельности человеческого организма различного характера Потребитель дополнительно оплачивает стоимость специальной обработки номера, либо общественной зоны в размере 5000 рублей.

6. Права и обязанности администрации гостиницы

6.1. Уровень обслуживания в гостинице должен соответствовать требованиям присвоенной ей категории.

6.2. Администрация гостиницы при оформлении проживания в гостинице обязана информировать Потребителей о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты.

6.3 По желанию Потребителя гостиница может оказывать дополнительные услуги за плату в соответствии с перечнем и прейскурантом цен на дополнительные услуги. Стоимость услуг, не включенных в стоимость номера, указана в информационных листах и реестрах соответствующих подразделений (на ресепшене, в ресторане и баре, номерном фонде гостиницы).

6.4. Без дополнительной оплаты предоставляются следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;
- пользование тренажерным залом, находящемся на 3 этаже гостиницы;
- пользование прачечной самообслуживания, находящейся на 4 этаже гостиницы;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Потребителю, после ее получения;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка, иголок, ниток, чая, кофе, сахара;
- предоставление информации о расписании поездов и самолетов;
- предоставление детской люльки для детей возрастом не более 2 (двух) лет;
- предоставление вазы для цветов;
- пользование индивидуальным сейфом, находящимся в номере;
- заказ такси;
- доступ к беспроводной сети Интернет;
- детский уголок;
- мини-библиотека;
- распечатывание, сканирование, ксерокопирование до 5 листов включительно.

- 6.5. В случае нарушения Потребителем настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание или предоставленные дополнительные услуги Потребитель может быть выселен из гостиницы.
- 6.6. Потребителю может быть отказано в дальнейшем в проживании в гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты предоставленных услуг.
- 6.7. Книга отзывов и предложений находится в Службе приема и размещения и выдается по первому требованию Потребителя (кроме лиц, находящихся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения).
- 6.8. Требования и жалобы рассматриваются незамедлительно, но не позднее десяти дней со дня подачи жалобы.
- 6.9. Согласно стандартам бренда Hilton Garden Inn, смена постельного белья производится через две ночи, смена использованных полотенец - ежедневно. Дополнительная смена белья и полотенец может быть произведена по запросу Потребителя.
- 6.10. Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем, в том числе и при наличии таблички «не беспокоить» на двери номера, в случае: задымления, пожара, затопления, нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, отсутствия контакта с гостем в течение 24 часов.
- 6.11. Гостиница не несет ответственности за оставленные Потребителем ценные вещи в сейфе, находящемся в платяном шкафу номера Потребителя.
- 6.12. Гостиница отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, в соответствии с требованиями действующего законодательства. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- 6.13. Гостиница не несет ответственность за имущество Потребителя, оставленное на хранение в депозитарной сейфовой ячейке, находящейся в комнате хранения багажа.
- 6.14. Вещи, обнаруженные после выселения Потребителя из гостиницы, признаются забытыми и помещаются в комнату забытых вещей гостиницы. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией гостиницы и оформляется в соответствии с действующей процедурой, утвержденной генеральным менеджером.
- 6.15. Продукты питания и напитки, обнаруженные после выселения Потребителя из гостиницы, не подлежат хранению и утилизируются.
- 6.16. Забытые вещи хранятся в течение периода, установленного процедурой, утвержденной генеральным менеджером гостиницы.
- 6.17. По истечении установленного срока хранения, забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с процедурой, утверждённой генеральным менеджером гостиницы.
- 6.18. При официальном запросе Потребителя на возврат забытой вещи в течении 3 (трех) месяцев после выселения Потребителя из гостиницы, администрация гостиницы возвращает забытые вещи Потребителя способом, указанным в заявлении Потребителя на выдачу забытой вещи. Все расходы за отправку забытой вещи по указанному адресу оплачиваются Потребителем вне зависимости от способа отправления забытой вещи.

6.19. В случае указания заселяющимся Потребителем электронной почты в договоре на оказание гостиничных услуг, он автоматически соглашается на отправку любых документов, подтверждающих его проживание в отеле, исключительно на нее. Если Потребитель желает, чтобы отель направил его подтверждающие документы третьему лицу, то Потребителю необходимо будет заполнить форму «Согласия на передачу его персональных данных третьим лицам» и приложить цветную скан-копию своего паспорта. Также при заключении договора на оказание гостиничных услуг Потребитель дает письменное согласие на передачу сведений о его проживании посредством корпоративной электронной почты компании-работодателю, работником которой он является, в случае поступления от нее официального запроса с приложением документов, подтверждающих наличие их трудовых отношений.

7. Прочие условия

7.1. Гостиница не несет ответственности за работу служб жилищно-коммунального хозяйства и топливно-энергетического комплекса г. Волгограда (в том числе за аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения).

7.2. Номера и общественные зоны гостиницы согласно Федеральному закону N 15-ФЗ от 23 февраля 2013 года «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий употребления табака» объявляются строго некурящими.

При обнаружении факта курения в номерах и общественных зонах гостиницы, Потребитель дополнительно оплачивает расходы гостиницы на устранение последствий курения табака и вредного воздействия окружающего табачного дыма.

Потребитель уведомлен, что в гостинице установлена следующая стоимость работ, связанных с устранением последствий курения табака и вредного воздействия окружающего табачного дыма:

- антитабачная обработка - 5 000 рублей.

7.3. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, администрация гостиницы и Потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.