

**Правила проживания в гостинице Hampton by Hilton Voronezh  
(ООО «Финансовая Компания «Основа-Инвест»)**

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 Voronezh.

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 вправе 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 гостя осуществляется при условии предъявления им документа, удостоверяющего его 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°C 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 посуточно, по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством гостиницы прейскуранту. 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 расчетного часа (14:00) допускается только по факту готовности номера к заселению. В этом случае действует тариф за «ранний заезд»:

До 02:00 – взимается 100% стоимость суток.

С 02:00 до 14:00 – взимается 50% стоимости от суточного тарифа;

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 суточного тарифа;

- после 18.00 – взимается 100% стоимость суток.

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 взимает 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 прохода 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 (500 руб.)

15. Гостиница обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- пользование парковкой на территории отеля (**при наличии свободных мест**);
- вызов "скорой помощи";
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- пользование индивидуальным сейфом;
- побудка к определенному времени;
- по запросу: швейный набор, губка для обуви;
- по запросу (при наличии): халат, холодильник, детская кроватка, стульчик для кормления, детский табурет;

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

- Дополнительный завтрак - 600 руб/чел;
- Трансфер (Аэропорт, ЖД придача) – 1000 руб;
- Трансфер (Ж/Д, Автовокзал) – 500 руб;
- Внеплановая замена постельного белья– 500 руб;
- Услуги стирки и глажки (согласно прейскуранту, представленному в каждом гостевом номере).
- Зубные, бритвенные наборы, косметические принадлежности

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;

- использовать средства индивидуальной защиты органов дыхания (маски, респираторы) и выполнять иные требования, установленные Указом губернатора Воронежской области № 184-у от 13.05.2020 г. «О продлении действия мер по обеспечению санитарно-эпидемиологического благополучия населения в Воронежской области в связи с распространением новой коронавирусной инфекции (COVID-19), а также соответствующими санитарно-эпидемиологическими правилами;

- 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);

- в случае загрязнения имущества гостиницы отходами жизнедеятельности организма (экскрементами: каловые/рвотные массы, моча), возместить расходы на очистку имущества согласно прейскуранту (приложение 2).

- 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.
- употребление собственных продуктов питания и напитков в лобби-баре отеля
- вынос продуктов питания со шведской линии отеля

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 согласно прейскуранту (приложение 2).

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

## ПРЕЙСКУРАНТ

Наименование	Цена/ед
Ведро для мусора (номерное)	2 000 ₽
Ведро для мусора (с/у)	1 000 ₽
Вешалка для одежды	150 ₽
Дверь откатная в с/у	45 000 ₽
Дозатор жидкого мыла двойной	2 500 ₽
Дозатор жидкого мыла тройной	3 500 ₽
Доска гладильная	6 000 ₽
Душевая перегородка	10000
Душевой поддон	25 000 ₽
Зеркало большое	12 000 ₽
Зеркало малое	6 000 ₽
Зеркало с/у	9 000 ₽
Коврик для ванной	400 ₽
Кресло мягкое	30 000 ₽
Кресло рабочее	16 000 ₽
Кроватка детская	6 000 ₽
Кровать	50 000 ₽
Кружка	400 ₽
Крышка унитаза	3500
Лампа настольная	6 000 ₽
Лэпдеск	3 000 ₽
Матрас Hampton	25 000 ₽
Матрас детский	3 000 ₽
Мешок для фена	500 ₽
Наволочка	500 ₽
Наматрасник	3 000 ₽
Одеяло	5 000 ₽
Панно настенное (картина)	11 000 ₽
Поднос для чая	1 000 ₽
Пододеяльник	3 500 ₽
Подушка	2 500 ₽
Полотенце 50*70	500 ₽
Полотенце 70*140	1 000 ₽
Простыня	2 000 ₽
Пульт ТВ	1 000 ₽
Пульт фанкойла	5 000 ₽
Пуф	11 000 ₽
Раковина	6000
Салатник / пиала	600 ₽
Светильник спот прикроватный	3 500 ₽
Сейф	9 000 ₽
Стакан/бокал	400 ₽
Стол рабочий	35 000 ₽
Телевизор	30 000 ₽
Телефон	3 000 ₽
Тумба под раковину	25 000 ₽
Тумба под ТВ	17 000 ₽
Тумба прикроватная	14 000 ₽
Унитаз	8000
Урна (лифтовой холл)	6 000 ₽
Утюг	3 000 ₽
Фен	3 000 ₽
Халат	2 500 ₽
Холодильник	14 000 ₽
Чайник	3 000 ₽
Часы-будильник	3 000 ₽
Чехол для гладильной доски	1 200 ₽
Шкаф	60 000 ₽

**Расчет стоимости проведения внеплановой генеральной уборки номера  
(в случае нарушения гостем запрета на курение)**

1. Стирка и глажка штор (либо хим.чистка) – 1 300 руб
2. Дезодорация/хим.чистка мебели и стен – 600 руб
3. Чистка ковровых покрытий (с использованием роторной машины, шампуня для ковров, сушилки) – 900 руб.
4. Обработка помещения универсальным удалителем неприятного запаха Allegrini® - 200 руб

**ИТОГОВАЯ СТОИМОСТЬ:** 3 000 руб

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

- Твердые покрытия (кафель, стекло) – **1 500 рублей**
- Тканевые покрытия, обои, штукатурка – **3 000 рублей**



### Прейскурант (тарифы) на размещение

Категория Номера Room category	Цена руб/сут Price RUB per day 1 чел/ 1 prs	Цена руб/сут Price RUB per day чел/ 2 prs
<b>Стандарт</b> Queen bed with Chair	4600*	4800*
<b>Двухместный</b> Twin bed	4600*	4900*
<b>Номер для людей с ограниченными возможностями</b> Queen bed Accessible	4600*	4800*
<b>Семейный</b> Queen bed Family room	4900*	5200*
<b>Студия</b> Queen bed Studio	5200*	5600*

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**

#### Стоимость раннего заезда:

- 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.

Тариф day use (дневное использование номера/меньше суток) – 100% стоимости забронированного номера.

\* Стоимость номера включает в себя проживание двух гостей, за третьего и последующего взрослого и детей старше 5 лет доплата 500 руб/сут.

Отель Hampton by Hilton Voronezh  
394030, Россия, г. Воронеж  
ул. Донбасская д.126  
тел. +7(473) 228-28-00

Hampton by Hilton Voronezh  
12 b Donbasskaya Street, Voronezh  
Russia, 394030  
tel: +7(473)228-28-00

## 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 Воронеж (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 окончании 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.