



Правила проживания в отеле Hampton by Hilton Voronezh

Настоящие правила проживания (далее – Правила) разработаны на основании Гражданского кодекса РФ, Закона РФ № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912 (ПП 1912), и устанавливают порядок бронирования, заселения, проживания, предоставления иных услуг и правила противопожарной безопасности в отеле Hampton by Hilton Voronezh.

Юридическое лицо: Общество с ограниченной ответственностью «Финансовая компания «Основа-Инвест», ИНН 3666123240, адрес: РФ, г. Воронеж, ул. Донбасская, 12Б.

Реестровый номер записи на портале «Гостеприимство»: **C362024000315**.

Категория Три звезды, в соответствии с государственной системой классификации объектов туристической индустрии.

Гость (потребитель) – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Заказчик - юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу Гостя (потребителя).

1. Отель предназначен для временного проживания граждан (гость, клиент, проживающий, потребитель) на срок, согласованный с Отелем. Для иностранных граждан срок пребывания в гостинице ограничен сроком действия визы или миграционной карты.

2. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер, а Отель вправе требовать освобождения номера. При желании продлить срок проживания необходимо сообщить об этом администратору Отеля 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 Отеля - круглосуточный.

Расчетный час – 12:00.

Заезд – с 14:00, Выезд – до 12:00.

4. Размещение Гостя в Отеле осуществляется только при внесении 100% оплаты услуг за весь период проживания в Отеле и только при предоставлении удостоверяющего личность документа, согласно перечню, установленному пунктом 18 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912, а именно:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения "гостиница").

Служебные удостоверения не являются документами, удостоверяющими личность граждан Российской Федерации, необходимыми для осуществления регистрационного учета по месту пребывания.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, оказание гостиничных услуг гражданам РФ, осуществляется при предъявлении гражданином РФ российского национального водительского удостоверения.

5. Отель имеет право заключать договор на бронирование мест. При наличии свободных мест Отель 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 Отелем.

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.

6. Плата за проживание и услуги в Отеле осуществляется посуточно, по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководителю Отеля прейскуранту. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (кредитных) карт. Заселение в Отель 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.

7. 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;

8. 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.

9. Изменение, либо отказ от бронирования (отказ от договора) возможен только путем направления письменного обращения в адрес Отеля. В случае отказа гостя от бронирования **менее чем за день до даты заезда** (несвоевременный отказ от бронирования), при опоздании или незаезде гостя, с гостя или с заказчика Отель взимает плату за номер в размере 100 % стоимости забронированного номера за одни сутки. Сумма такой оплаты за номер может быть удержана Отелем 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.

Если Гость (потребитель) своевременно уведомляет об отказе от бронирования/договора, Отель возвращает Гостю (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере.

По правилам Отеля возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг Отеля.

Возврат денежных средств производится на основании заявления, с указанием реквизитов для возврата, и при предъявлении удостоверяющего личность документа.

Возврат денежных средств производится в течение **10 (десяти) дней** на указанные Гостем реквизиты.

Обращаем внимание, что ответственность Отеля за возврат денежных средств путем банковского перевода заканчивается в момент списания средств с расчетного счета Отеля. Зачисление средств на карту Гостя банком Гостя может составлять до 30 рабочих дней в зависимости от условий, заключенного Гостем договором банковских услуг.

Для возврата денежных средств за услуги отеля, оплаченных Гостем через Заказчика (туристическую фирму, агентство бронирования и пр.), Гость должен обратиться к Заказчику (в организацию, принявшую оплату).

10. По просьбе проживающих, с согласия администрации Отеля, 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 (регистрационную карту) и получить гостевую карту.

11. 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 (в случае если подселение позволяет категория номера) либо оплаты другого номера (при наличии свободных номеров). 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.

12. Смена постельного белья производится один раз в три дня. По просьбе гостя, за дополнительную плату, может быть произведена внеплановая замена белья (500 руб.)

13. Гостиница обеспечивает проживающим следующие виды бесплатных услуг:

- пользование парковкой на территории отеля (**при наличии свободных мест**);
- вызов "скорой помощи";
- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи. Комплектация медицинской аптечки оказания первой помощи работникам утверждена Приказом Минздрава России № 1331н от 15.12.2020г. (никакие дополнительные медикаменты гостям не предоставляются), тонометром;
- 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;

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

- Дополнительный завтрак - 1000 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

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

16. Проживающий обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, радио, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- соблюдать установленный в Отеле порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и гостинице;
- соблюдать правила парковки: размещать свое транспортное средство в соответствии с нанесенной разметкой, не допускать перекрытия проездов ко входам в гостиницу;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности (приложение 4);
- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества Отеля. Оценка нанесенного ущерба производится на основании прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества (Приложение 1);
- в случае загрязнения имущества Отеля 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 Отелем дополнительные услуги.
- сохранять ключ-карту от номера. Это является гарантией личной безопасности гостя. При выезде ключ-карту необходимо вернуть сотруднику службы приема и размещения.

17. В Отеле 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 табака, потребление никотиносодержащей продукции или использование кальянов, в том числе путем использования электронных систем нагрева табака и любых других типов электронных сигарет, на всей территории здания отеля и вне специально отведенных мест на прилегающей территории Отеля;
- чрезмерное употребление спиртных напитков;
- заселение и/или нахождение в общественных зонах Отеля в состоянии алкогольного и наркотического опьянения;
- пользование нагревательными приборами, если это не предусмотрено в Отельном номере;
- нарушение общественного порядка и общепринятых норм морали и нравственности.
- употребление в зоне ресепшн, лобби-бара и барной стойки, бизнес-центра и конференц-залов Отеля спиртных напитков, продуктов питания и безалкогольных напитков, принесенных с собой;
- вынос продуктов питания со шведской линии отеля.

18. 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 Отеля. В случае нарушения, гость оплачивает стоимость генеральной уборки номера/общественных зон согласно прейскуранту (приложение 2).

19. 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»

20. Администрация отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации. В случае обнаружения забытых вещей администрация действует согласно утвержденному в Отеле Положению о порядке учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей (Приложение №5).

21. Администрация Отеля 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.

22. Отель имеет право отказать гостю в предоставлении услуг проживания и выселить гостя из Отеля (расторгнуть договор), либо отказать в продлении срока проживания в случае, если:

- у гостя отсутствуют документы, удостоверяющие личность в соответствии с Правилами гостиничных услуг (ПП 1912), либо такие документы недействительны, или просрочены, или есть подозрение на то, что документы фальшивые;
- отсутствует оплата за номер в установленном порядке и в необходимой сумме;
- у гостя неопрятный, грязный внешний вид, имеются признаки алкогольного либо наркотического опьянения, неадекватно, агрессивно себя ведет;
- гостем или его посетителем причинен материальный ущерб имуществу гостиницы;
- гость включен в Реестр контролируемых лиц по данным МВД.
- в других случаях, предусмотренных законодательством РФ и здравым смыслом.

23. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Отеля 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 Отеле Положению о порядке учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей (Приложение 5).

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

25. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Отель 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 5 – положение о порядке учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей

Приложение №1
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ФК «Основа-Инвест»



Пенкина Ю.Э.

от 01.03.2026 г.

ПРЕЙСКУРАНТ

Ведро для мусора (номерное)	5 000 Р
Ведро для мусора (с/у)	2 500 Р
Вешалка для одежды	400 Р
Дверь откатная в с/у	60 000 Р
Дозатор жидкого мыла двойной	6 500 Р
Дозатор жидкого мыла тройной	8 500 Р
Доска гладильная	15 000 Р
Душевая перегородка	25 000 Р
Душевой поддон	45 000 Р
Зеркало большое	30 000 Р
Зеркало малое	15 000 Р
Зеркало с/у	25 000 Р
Коврик для ванной	1 000 Р
Кресло мягкое	75 000 Р
Кресло рабочее	28 000 Р
Кроватка детская	15 000 Р
Кровать	90 000 Р
Кружка	600 Р
Крышка унитаза	8 000 Р
Лампа настольная	18 000 Р
Лэпдеск	7 500 Р
Матрас Hampton	65 000 Р
Матрас детский	7 500 Р
Мешок для фена	1 000 Р
Наволочка	800 Р
Наматрасник	7 500 Р
Одеяло	18 000 Р
Панно настенное (картина)	30 000 Р
Поднос для чая	3 000 Р

Пододсальник	4 500 Р
Подушка	4 000 Р
Полотенце 50*70	1 000 Р
Полотенце 70*140	1 800 Р
Простыня	3 000 Р
Пульт ТВ	2 500 Р
Пульт фанкойла	12 500 Р
Пуф	20 000 Р
Раковина	15 000 Р
Салатник / пиала	800 Р
Светильник спот прикроватный	12 000 Р
Сейф	25 000 Р
Стакан/бокал	600 Р
Стол рабочий	45 000 Р
Телевизор	65 000 Р
Телефон	8 000 Р
Тумба под раковину	35 000 Р
Тумба под ТВ	20 000 Р
Тумба прикроватная	15 000 Р
Унитаз	20 000 Р
Урна (лифтовой холл)	8 000 Р
Утюг	5 000 Р
Фен	5 000 Р
Халат	5 000 Р
Холодильник	35 000 Р
Чайник	5 000 Р
Часы-будильник	5 000 Р
Чехол для гладильной доски	2 500 Р
Шкаф	90 000 Р

Приложение №2
УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «ФК «Основа-Инвест»



Пенкина Ю.Э.
от 01.03.2026 г.

**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

Пенкина Ю.Э.

от 01.03.2026 г.



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
Стандарт (1 категория) Queen bed with Chair	8500	9000*
Двухместный (1 категория) Twin bed	8500	9000*
Номер для людей с ограниченными возможностями (1 категория) Queen bed Accessible	8500	9000
Семейный (1 категория) Queen bed Family room	9000	9500
Студия (1 категория) Queen bed Studio	9500	10000

Цены включают: проживание, завтрак, WI-FI, услуги бизнес и фитнес центров, НДС по действующей в РФ ставке.

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.

Стоимость позднего выезда:

- 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.

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.

Цветовое 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.

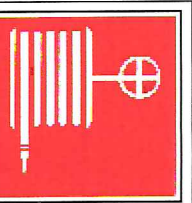
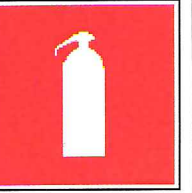
7. Применение средства пожаротушения и пожарной автоматики

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.

**ПОЛОЖЕНИЕ****о порядке учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей
в отеле «Hampton by Hilton Voronezh»**

1. Настоящее положение разработано в соответствии с нормами ст. 227, 902, 925 Гражданского кодекса Российской Федерации (ГК РФ), Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 г. № 1912 и определяет порядок регистрации забытых вещей, правила и сроки их хранения, а также процедуру возврата.

2. В соответствии со ст. 925 ГК РФ, гостиница несет ответственность за утрату, недостачу или повреждение вещей проживающего лица (Гостя), внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, кредитных карточек, ценных бумаг и других драгоценных вещей, не сданных на хранение. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом сотруднику службы приема и размещения гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за утрату, недостачу или повреждение вещей. В случае обнаружения забытых вещей гостиница немедленно уведомляет об этом владельца, если владелец известен и у гостиницы имеются контактные данные.

3. При обнаружении в номере или гостевой зоне забытых гостем вещей сотрудник гостиницы должен сообщить об этом на стойку размещения либо непосредственному руководителю сразу после обнаружения. О забытых вещах, которые выглядят подозрительно, нашедшие их сотрудники Гостиницы незамедлительно должны сообщить на стойку размещения, указав при этом точное местоположение находки. Сотрудник, нашедший вещи, совместно с дежурным администратором стойки ресепшн составляют акт об обнаружении и опись забытых вещей. Если известно имя человека, потерявшего вещь, необходимо внести его в журнал регистрации забытых вещей и по возможности связаться с владельцем.

4. Находка регистрируется в «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей». Затем вещь упаковывается в отдельный пакет и передается на хранение в специально отведенном металлическом шкафу в багажной комнате. Там же хранится акт об обнаружении и опись забытых вещей.

5. В целях упорядочивания работы гостиница подразделяет все найденные вещи на категории и устанавливает сроки составления Акта о забытых вещах следующие сроки хранения:

- вещи, не представляющие особой ценности (зарядные устройства, сувениры, мелкие бытовые приборы) хранятся на протяжении 1 (одного) месяца, после чего передаются нашедшему их лицу либо выбрасываются;

- предметы индивидуального пользования, такие как зубные щетки, нижнее белье, расчески, бритвы, средства гигиены, косметические средства и т.п., обнаруженные в чистом виде/в упаковке, хранятся в течение 1 (одной) недели. Если хозяин в течение указанного срока не будет найден, вещи уничтожаются. Если предметы индивидуального пользования (в том числе нижнее белье) обнаружены не в чистом виде, они подлежат хранению в течение 1 (одних) суток, в то время как предпринимаются меры по поиску владельца вещей. Если владелец не найден, по истечении указанного срока данные вещи подлежат уничтожению в установленном порядке путем выброса в мусорный контейнер;

- продукты питания и напитки (включая алкогольные напитки) с не вскрытой упаковкой - срок хранения до 14:00 часов даты выезда Гостя, либо в последующие 14:00 часов, за датой находки (в случае нахождения в местах общего пользования). Согласно санитарным нормам и правилам, напитки и скоропортящиеся продукты питания, найденные в номере горничными в процессе уборки, подлежат немедленной утилизации!

Закупоренные дорогие вина, коньяки, банки с икрой и т.п. также приравниваются к забытым вещам и подлежат хранению в течение срока реализации/годности, указанного на упаковке, но в любом случае не более 6 (шести) месяцев;

- ценные вещи, электронные устройства, ювелирные украшения, крупные суммы денег (от 20000 (двадцати тысяч рублей), ценные бумаги - срок хранения 1 (один) год. Если в течение срока хранения владелец не будет найден, либо не заявит требование о возврате, гостиница вправе по своему усмотрению распорядиться найденными вещами;

- документы, кредитные карты, мелкие суммы денег - срок хранения 3 (три) месяца;

- документы, удостоверяющие личность - передаются в службу приема и размещения для поиска владельцев, о чем делается пометка в журнале. Если владелец не найден в течение 7 (семи) календарных дней с даты обнаружения, либо не заявит требование о возврате, по истечении указанного срока вещи передаются в правоохранительные органы;

- вещи, запрещенные для оборота и хранения - не подлежат хранению. При необходимости оперативно передаются в правоохранительные органы.

6. Возврат найденных вещей производится на основании заявления о возврате забытых вещей оформляемого Гостем в письменном виде с указанием времени, места и обстоятельств утраты вещи, ее стоимости, в случае, если вещь

является ценной, описания забытой вещи, позволяющее произвести идентификацию принадлежности вещи владельцу, а также паспортных данных, адреса для направления почтовой корреспонденции, телефона для связи и/или адреса электронной почты.

7. Обязанность доказывания факта утраты вещи, а также факта принадлежности вещи и/или документа лицу, заявившему о пропаже, лежит на заявителе соответствующего требования. В качестве доказательств лицом, заявившем о пропаже вещей, могут быть представлены: багажные квитанции, чеки, гарантийные талоны и прочие документы, а также свидетельские показания.

При наличии обоснованных сомнений в достаточности и достоверности доказательств, а также личности заявителя требования о возврате и/или наличия иных обстоятельств, требующих дополнительного расследования, гостиница вправе запросить у Гостя дополнительные доказательства, при этом, максимально допустимый срок рассмотрения заявления и принятия решения составляет 30 (тридцать) календарных дней. О результатах рассмотрения и принятом решении гостиница уведомляет Гостя.

8. Возврат найденных (забытых) вещей осуществляется гостиницей одним из трех возможных способов: лично; через доверенное лицо; посредством курьерской службы.

Возврат найденной (забытой) вещи может быть осуществлен лично, при обращении Гостя на стойку службы приема и размещения, и предъявления документа, удостоверяющего личность. При возврате вещей через доверенное лицо, гостинице должен быть представлен оригинал доверенности от владельца вещи с указанием полных паспортных данных владельца, описи вещей, подлежащих возврату, а также сведений о доверенном лице с указанием фамилии, имени и отчества и полных паспортных данных. Возврат вещи осуществляется в порядке аналогичном возврату вещей при личном обращении. Найденные вещи могут быть отосланы Гостю посредством курьерской службы, заказанной и оплаченной Гостем. Обязательным условием является предоставление Гостем гостинице оригинала заполненного заявления на возврат забытых вещей, а также предоставления достаточных доказательств для удовлетворения заявленного требования.

Если вещь возвращается гостю лично, составляется Акт на возврат забытой вещи, в котором владелец расписывается в получении. Акты хранятся 1 (один) год, а затем уничтожаются в установленном порядке. В «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей» делается соответствующая отметка. Если вещь возвращается через доверенное лицо, Акт составляется при участии доверенного лица.

9. Вещи, за которыми так и не обратились владельцы в течение установленных сроков хранения, по Акту комиссии по уничтожению забытых вещей, состав которой устанавливается приказом, передаются нашедшим их сотрудникам либо подлежат уничтожению. Об этом делается соответствующая отметка в «Журнале регистрации оставленных или забытых гостем вещей».

Приложения:

1. Форма Акта обнаружения в гостинице забытых вещей
2. Форма Акта возврата постояльцу гостиницы забытых им вещей

Акт № _____
обнаружения в гостинице забытых вещей

г. Воронеж

«_____» _____ 202__ г.

Комиссия в составе:

- дежурный администратор _____
- горничная/иная должность сотрудника _____
- Руководитель хозяйственной службы _____

составила настоящий Акт о следующем:

1. «_____» _____ 202__ г. горничной / _____ при осмотре гостиничного номера №/иное помещение гостиницы: _____

были обнаружены вещи, предполагаемым владельцем которых является постоялец (фио) _____, проживающий в номере с _____.202__ г по _____.202__ г.

2. Опись забытых вещей:

N	Наименование вещей	Описание и индивидуализирующие признаки вещей	Количество
1			
2			

3. Настоящий Акт составлен в 2-х экземплярах.

Дежурный администратор _____

Горничная/иная должность: _____

Руководитель хозяйственной службы _____

_____/_____
_____/_____
_____/_____

Акт № _____
возврата постояльцу гостиницы забытых им вещей
г. Воронеж «____» _____ 202__ г.

Дежурный администратор _____ (далее
- Представитель гостиницы), с одной стороны, и _____,
паспортные данные: _____ (далее - Постоялец)
в лице представителя _____
с другой стороны, составили настоящий Акт о нижеследующем:

1. Представитель гостиницы передал, а Постоялец получил свои вещи, забытые им в гостинице после проживания в период с _____.202__ г по _____.202__ г., о чем был составлен Акт № _____ от «____» _____ 202__ г (далее - Акт обнаружения вещей).

2. Вещи Постояльцу переданы в количестве, указанном в Акте обнаружения вещей.

3. Представитель гостиницы и Постоялец претензий друг к другу не имеют.

5. Настоящий Акт составлен в 2 экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой Стороны.

Дежурный администратор _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)

Постоялец _____ / _____
(подпись) (Ф.И.О.)