

УТВЕРЖДАЮ  
Генеральный директор  
АО «РДС»  
Карпов Д.Ю.  
28.11.2016г.



**ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ  
ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ  
«Double Tree by Hilton Novosibirsk»**

г. Новосибирск 2016 год

## 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии со статьей 39.1 Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства Российской Федерации от 9 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. Настоящие правила регулируют отношения между АО «РДС» (далее по тексту - Исполнитель) и потребителями (далее по тексту – Потребители, Гости), т.е. гражданами, имеющими намерение заказать, либо заказывающими и использующими услуги гостиницы «DoubleTree by Hilton Novosibirsk» (далее по тексту - Гостиница) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

1.3. Под Гостиницей для целей настоящих правил понимается имущество и имущественный комплекс (помещения, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления гостиничных услуг.

1.4. Под Ценой номера (места в номере) понимается стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

1.5. Под Бронированием понимается предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице заказчиком (потребителем).

1.6. Под Расчетным часом понимается время, установленное исполнителем для заезда и выезда заказчика (потребителя).

1.7. Сведения об исполнителе и контактная информация:

Услуги Гостиницы оказываются юридическим лицом - Акционерным обществом «Русская Компания Развития» (сокращенное наименование АО «РДС», Свидетельство ОГРН №1045403225064, зарегистрировано Инспекцией Министерства Российской Федерации по налогам и сборам по Железнодорожному району г. Новосибирска),

Адрес местонахождения: Российская Федерация, 630099, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Каменская 7/1,

Юридический адрес: совпадает с фактическим,

Почтовый адрес: 630099, Россия, Новосибирская область, г. Новосибирск, ул. Каменская 7/1,

Контактные телефоны: тел. (383) 231-01-00, тел./факс: (383) 231-01-00

1.8. Сведения об органе по защите прав потребителей:

Администрация Центрального округа.

Адрес: г. Новосибирск. 630099, ул. ул. Ленина, 57 Тел. +7(383) 227-58-84

1.9. Режим работы Гостиницы – ежедневно, круглосуточно.

1.10. Телефоны служб Гостиницы:

Служба приема (ресепшн)	111 или кнопка «размещение»
Дежурный Менеджер	111
Отдел Продаж	221
Ресторан «Пэрис»	113
Бар	113
Обслуживание в номерах	113
Бизнес-Центр	229
Прачечная	147

1.11. На территории Гостиницы располагаются:

РЕСТОРАН «Пэрис»

Режим работы — ежедневно с 07.00 до 23.00 часов.

Расположен на первом этаже и предлагает разнообразные блюда русской и европейской кухни.  
Завтрак подается 07:00-10:00 в рабочие дни и с 07:00 до 11:00 в выходные и праздничные дни.  
Для детей в ресторане имеются детские стульчики, которые предоставляются по желанию Гостя, а также специальное меню.

#### **БАР**

Режим работы — круглосуточно.

Расположен на первом этаже. Бар предлагает широкий выбор алкогольных и безалкогольных напитков, легких закусок.

#### **БИЗНЕС УСЛУГИ**

Для Вашего удобства предлагаются услуги копирования, брошюрования, отправки факса, сканирования, печати и прочее, услуги предоставляются за плату, согласно утвержденному прейскуранту.

Режим работы: ежедневно, круглосуточно;

Подробная информация об услугах предоставляется по телефону 111.

#### **ПРАЧЕЧНАЯ**

Режим работы: ежедневно с 08 час. 00 мин. до 20 час. 00 мин.

Заказы на услуги прачечной принимаются по телефону 231.

Прачечная принимает вещи, сложенные в пакет вместе с заполненным бланком заявки прачечной. Для удобства Гостя бланки заявок и пакеты имеются в каждом гостиничном номере.

Срок исполнения заказа — 24 часа. При оказании услуг прачечной в срочном порядке взимается дополнительная плата в размере 50% от стоимости заказа.

#### **БАНКОМАТЫ**

Режим работы: ежедневно, круглосуточно.

На первом этаже Гостиницы расположены банкоматы следующих банков: Райффайзенбанк, Сбербанк, Бинбанк. Банкоматы выдают российские рубли с банковских карт (Visa, Master Card, Мир). В банкоматах предусмотрена возможность обмена валют с Евро и Долларов США на Российский рубль согласно обменному курсу банка.

#### **ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ**

1.12. Исполнитель принимает заявки установленной формы на бронирование (далее - заявка) посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от потребителя или заказчика.

1.13. В гостинице предусмотрены следующие виды бронирований:

Гарантированное бронирование – вид бронирования, при котором 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 гарантированное бронирование аннулируется.

Негарантированное бронирование – вид бронирования, при котором гостиница ожидает гостя до 16:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется, если гость не заселился в гостиницу.

1.14. Бронирование считается действительным с момента получения гостем (заказчиком) уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

1.15. Гость (заказчик) вправе аннулировать заявку без штрафных санкций, в случае если Исполнитель получит письменное уведомление Гостя (заказчика) до наступления времени, указанного в подтверждении бронирования.

1.16. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

## 2. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ИНФОРМАЦИЯ О РАЗМЕЩЕНИИ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЦЕ

2.1. Размещение в Гостинице осуществляется ежедневно, круглосуточно по предоплате и предъявлению документа, удостоверяющего личность, оформление которого в установленном порядке:

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

2.2. Регистрация потребителей как граждан РФ и иностранных граждан и снятие с учета осуществляется администрацией гостиницы в соответствии с действующим законодательством.

2.3. Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (лиц), а также свидетельства о рождении этих несовершеннолетних.

2.4. В гостинице установлена посуточная оплата проживания. Максимально предельный срок проживания – 364 календарных дня.



2.5. Оплата проживания и дополнительных услуг может быть произведена наличными рублями РФ, банковской картой (Visa, MasterCard, AmEx, Мир) банковским переводом на расчетный счет Исполнителя. При осуществлении расчетов с Потребителем наличными или по банковской карте Исполнитель выдает потребителю кассовый чек.

2.6. Заселение в номер с оружием возможно только в случае представления Гостем документа, удостоверяющего право на ношение и хранение оружия.

2.7. До заселения в номер Гость (потребитель) заполняет и подписывает регистрационную карту (договор), в которой отражены:

- сведения о проживающем госте (потребителе);
- категория номера;
- цена номера;
- период проживания в гостинице;
- иные сведения;
- и подписи сторон.

После подписания регистрационной карты Гостю выдается карта Гостя и электронный ключ от номера.

2.8. Оплата за проживание и услуги Гостиницы осуществляется в соответствии с единым расчетным часом по прейскурантам, утвержденным генеральным директором Исполнителя. Информация о дополнительных услугах, их стоимости и порядке предоставления находится в службе приема (на стойке ресепшн) в печатном виде.

2.9. Время заселения в Гостиницу — 14 час. 00 мин. по местному времени, расчетный час (время выезда из номера) — 12 час. 00 мин. (полдень) по местному времени.

2.10. Гостиница предоставляет без дополнительной платы следующие виды услуг:

- побудка к определенному времени;
- вызов скорой помощи и других специальных служб;
- вызов такси;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- предоставление медицинской аптечки (в пределах первой медицинской помощи);
- предоставление беспроводного доступа к сети Интернета (Wi-Fi) на базовой скорости (2 Мбит/с) при условии авторизации согласно Федеральному закону "О связи" от 07.07.2003 N 126-ФЗ (действующая редакция, 2016);
- пакетированный чай и порционный сахар, электрический чайник индивидуального косметический набор, рожок для обуви, индивидуальный сейф, комплект полотенец;
- предоставление утюга и гладильной доски;
- предоставление кипятка, иглолок, ниток;
- предоставление дополнительных подушек и одеял, обогревательных приборов;
- один комплект посуды и столовых приборов;
- предоставление детской кроватки;
- предоставление детских сидений на унитаз;
- заказ столика в ресторане «Пэрис»;
- хранение багажа и личных вещей в камере хранения, но не более чем 1 сутки и послы выселения из номера.

2.11. Исполнитель предоставляет дополнительные оплачиваемые услуги:

- услуги мини-бара;
- междугородная и международная телефонная связь;
- доступ к сети Интернет на высокой скорости (6 Мбит/с)
- пользование подземной автостоянкой;
- услуги прачечной.

2.12. В случае задержки выезда потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с потребителя в следующем порядке:

- При задержке выезда, после расчетного часа, но не позднее 18:00 по местному времени Гость (заказчик) оплачивает 50% стоимости ночи проживания в данной категории номера, в которой проживал гость.
- При выселении из номера после 18:00 гость (заказчик) оплачивает 100% стоимости ночи проживания в данной категории номера, в которой проживал гость.

2.13. При проживании в отеле менее суток, вне зависимости от расчетного часа плата за проживание взимается в размере одних суток.

2.14. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного времени заселения в номер и при наличии свободных номеров плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток.

2.15. Гости (Потребители) обязаны соблюдать настоящие Правила.

2.16. Потребитель вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

2.17. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора, если потребитель нарушает условия договора, при этом потребитель возмещает исполнителю фактически понесенные им расходы.

### 3. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ

3.1. Исполнитель отвечает за:

3.1.1. сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации

3.1.2. неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

3.1.3. 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.

3.2. Гость (Потребитель) несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

3.3. Гость (Потребитель) обязан:

- соблюдать правила пожарной безопасности;
- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
- зарегистрировать любого посетителя номера в соответствии с действующим законодательством РФ и, если предусмотрено тарифом, доплатить за посетителя на стойке ресепши.

3.4. Гостю (Потребителю) запрещается:

- передавать посторонним лицам ключи от номера, пароль доступа в Интернет;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие (за исключением предусмотренных законом случаев) и другие

запрещенные предметы в соответствии с действующим законодательством РФ;

- размещать домашних животных;
- нарушать покой других Гостей, проживающих в Гостинице;
- оставлять сумки, портфели и другие предметы без присмотра в ресторане, баре и местах общего пользования;
- курить на всей территории гостиницы, включая номера, санузлы, общественные туалеты, а также пожарные лестницы и балконы на этажах.

3.5. В случае выявления факта курения Гостя в номере, включая санузел, Гость обязан оплатить глубокую чистку номера с целью устранения последствий курения табака (стирка штор, мягкого инвентаря, химчистка ковролина, обивки мебели и проч.) согласно прейскурантам, утвержденным генеральным директором Исполнителя.

3.6. При отсутствии Гостя по месту пребывания более 2-х часов после расчетного часа в день выезда и обнаружении забытых вещей Гостя, Исполнитель создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в его номере и (или) сейфе. Исполнитель отвечает за сохранность оставленных вещей Гостя и принимает оперативные меры по возврату их законному владельцу.

В случае если законный владелец затребовал пересылку вещей курьерской или почтовой службой, то отправка осуществляется за счет владельца

3.7. В случае обнаружения продуктов питания, забытых в номере, и отсутствии законного владельца более 2-х часов, оставленные продукты питания утилизируются.

3.8. Гость принимает сведения и не возражает против факта использования в помещении Гостиницы (за исключением номеров и туалетных комнат) систем видеонаблюдения.

3.9. Книга отзывов и предложений находится в службе приема (ресепшн) Гостиницы и выдается по требованию Гостя. Требования и жалобы рассматриваются Исполнителем не позднее месяца со дня подачи жалобы.

3.10. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, Исполнитель принимает все меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ.

3.11. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Исполнитель и Гость (Потребитель) руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

#### 4. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

4.1. Вся территория Гостиницы является некурящей. Курение разрешено только в местах, отмеченных специальным знаком «Место для курения» - углового крыльца возле входа в Гостиницу.

4.2. Планы пожарной эвакуации расположены на внутренней стороне двери Гостиничного номера. При заселении в номер, Гостю необходимо ознакомиться с планом пожарной эвакуации и запомнить ближайший и второстепенный пожарные выходы.

4.3. Гостю запрещается:

- пользоваться в номере электронными приборами, за исключением предоставленных Гостиницей;
- использовать электроприборы и другие технические средства не по прямому назначению;
- оставлять включенными электрические приборы, уходя из номера;
- накрывать включенные торшеры, светильники и настольные лампы;
- приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

4.4. В случае пожара в номере, Гостю следует выполнить следующие действия:

- немедленно сообщите о пожаре по телефону 01, 111;
- выйти из номера и закрыть дверь;
- покинуть опасную зону и действовать по указанию администрации или пожарной охраны;

4.5. В случае пожара вне номера Гостю следует соблюдать следующие правила

- немедленно сообщите о пожаре по телефону 01, 111;
- прежде, чем открыть дверь, необходимо проверить, не нагрелась ли она;
- если дверь не нагрелась, медленно откройте дверь и покиньте номер, следуя к ближайшему безопасному выходу из здания на улицу;
- если путь к выходу представляет опасность, следует вернуться в номер и сообщить по телефону 01, 111;
- если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть здание не представляется возможным, следует оставаться в номере;

4.6. Во всех номерах Гостиницы установлены противопожарные двери, которые предотвращают попадание дыма в номер. Шторы и текстиль каждого номера имеют противопожарную обработку. Все строительные материалы удовлетворяют самым современным стандартам и требованиям ГОСТа: они не горючие и не выделяют токсичных газов при пожаре.

4.7. О любых подозрительных происшествиях, или лицах, вещах, оставленных без присмотра, немедленно сообщайте по телефону Экстренной связи - 01 и на стойку приема и размещения по номеру 111.