

СОГЛАСОВАНО:

**Управляющий гостиницами
ООО «Хотел Девелопмент Компани»**

Е.С. Лоншакова

УТВЕРЖДАЮ:

**Директор
ООО «Хотел Девелопмент Компани»**

С.В. Тюменцева



*В редакции Приказа ООО «Хотел Девелопмент Компани»
№ 04/3-п от «27» февраля 2026 г. «Об утверждении
Положения «О порядке предоставления гостиничных услуг
в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург»*

**Положение
«О порядке предоставления гостиничных услуг
в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург»**

Термины и определения, применяемые в настоящем Положении:

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в гостинице и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации;

«Гостиница» - тип средства размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое соответствует требованиям, установленным Положением о классификации средств размещения, утвержденным Правительством Российской Федерации;

«Исполнитель» - юридическое лицо, предоставляющее гостиничные услуги;

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо/индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги для Потребителя;

«Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Гость» – гражданин, в установленном порядке заселившийся и проживающий в гостинице¹.

«Номер» - изолированное помещение в Гостинице, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц;

«Цена размещения (тариф)» - стоимость временного проживания в номере и иных услуг по обслуживанию проживающих в Гостинице физических лиц, предоставляемых Потребителям, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

«Бронирование» - закрепление за Потребителем номера в гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика (Потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны Исполнителя;

«Время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда Потребителя;

«Время выезда (расчетный час)» - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя.

¹ *Примечание. До момента въезда в номер(а) гостиницы правоотношения сторон по предстоящему проживанию в гостинице устанавливаются Исполнителем с Заказчиком (юридическим/физическим лицом), действующим в интересах будущих гостей, либо с Потребителем (физическим лицом), который после заселения в номер становится Гостем.*

Порядок предоставления гостиничных услуг в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург»

1. Общие Сведения об Исполнителе и Гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург».

1.1. Исполнитель - ООО «Хотел Девелопмент Компани».

ОГРН 1116658008510, ИНН 6658383040, КПП 665801001.

Адрес: 620000, г. Екатеринбург, ул. Бориса Ельцина, стр. 8, оф. 201.

Исполнитель является собственником гостиницы «Хаятт Ридженси Екатеринбург».

1.2. Гостиница «Хаятт Ридженси Екатеринбург» – городская гостиница, расположенная по адресу: 620000, Российская Федерация, г. Екатеринбург, ул. Бориса Ельцина, стр. 8.

Режим работы – круглосуточно.

Телефон: +7 (343) 253-12-34;

e-mail: reservations@rg-ekaterinburghotel.ru

Сайт: <https://rg-ekaterinburghotel.ru>

Гостинице присвоен следующий уникальный номер реестровой записи в реестре классифицированных средств размещения: С662024004143, дата включения в реестр 01.01.2025 г.; ссылка в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на запись в реестре классифицированных средств размещения:

<https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/30f84699-c608-11ef-92da-21620dd056d9/about-resort>.

Гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург» присвоена категория «Пять звезд» на основании Решения аккредитованной организации Общества с ограниченной ответственностью «АСТЕЛС» от 28.04.2025 г. № 574.

2. Сведения о сертификации услуг.

2.1. Свидетельство о внесении сведений о туроператоре в Единый федеральный реестр туроператоров. Реестровый номер РТО 007614.

2.2. Лицензия на производство и оборот этилового спирта, алкогольной и спиртосодержащей продукции (розничная продажа алкогольной продукции при оказании услуг общественного питания) № 66РПО0000431 от 25.06.2014 г.

3. Категории номеров гостиницы.

3.1. В Гостинице представлены следующие категории и типы номеров:

КАТЕГОРИЯ НОМЕРА	ТИП НОМЕРА	ПЛОЩАДЬ НОМЕРА, кв. м
Джуниор Сьюит	Номер стандарт с 1 двуспальной кроватью	34
	Номер стандарт с 2 односпальными кроватями	34
	Клубный номер с 1 двуспальной кроватью	34
	Клубный номер с 2 односпальными кроватями	34
	Номер полулюкс с 1 двуспальной кроватью	62

Люкс	Номер люкс с 1 двуспальной кроватью	72
Сюит	Дипломатический люкс	110
	Президентский люкс	170

4. Форма, условия и порядок бронирования, аннулирования бронирования.

4.1. Исполнитель применяет в Гостинице бронирование, предусматривающее ожидание Потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Потребителя Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора/оказания услуг.

4.2. При наличии свободных номеров в Гостинице принимаются заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме, по электронной почте, посредством электронных систем бронирования, либо устно по телефону в свободной форме.

4.3. При бронировании Заказчик/Потребитель указывает количество гостей, даты заезда и выезда, тип номера и форму оплаты.

4.4. Право выбора конкретного номера из бронируемого типа номеров остается за Исполнителем.

В определенные периоды времени Исполнитель оставляет за собой право принимать заявки на бронирование по утвержденной форме заявки.

4.5. Бронирование считается действительным с момента отправки Заказчику (Потребителю) в письменной форме уведомления, либо подтверждения в устной форме (в случае поступления заявки устно по телефону) о бронировании, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), информацию о заказанном номере и цене размещения, об условиях бронирования, сроках проживания в Гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

4.6. Если Заказчик (Потребитель) уведомляет Исполнителя об отказе от договора до дня заезда, Исполнитель возвращает Заказчику (Потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере, если иное не согласовано между Сторонами.

В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора Заказчиком (Потребителем), опоздания или незаезда Потребителя с него или с Заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки, если иное не согласовано между Сторонами.

4.7. Аннулирование бронирования осуществляется путем направления соответствующего запроса в свободной форме в адрес Гостиницы по электронной почте, либо по телефону.

4.8. Аннулирование бронирования считается завершенным с момента направления Заказчику (Потребителю) оповещения о подтверждении аннуляции с присвоенным порядковым номером (номером аннуляции) в письменной, либо с момента подтверждения в устной форме (в случае поступления запроса на аннуляцию бронирования устно по телефону).

5. Время заезда, выезда из гостиницы.

5.1. Время заезда в Гостиницу: с 15-00 часов по местному времени.

5.2. Время выезда из Гостиницы: до 12-00 часов по местному времени.

6. Заселение в гостиницу, постановка на учет и снятие с регистрационного учета.

6.1. Заселение Потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления Потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

6.1.1. В случае отсутствия вышеуказанных документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, заселение в Гостиницу Потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении Потребителем оригинала российского национального водительского удостоверения.

6.1.2. Исполнитель вправе запросить у Потребителя информацию о его регистрации по месту жительства, а также подтверждение гражданства Российской Федерации при предъявлении Потребителем при заселении в Гостиницу российского национального водительского удостоверения.

При предъявлении Потребителем при заселении в Гостиницу паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, либо документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, Исполнитель вправе запросить информацию о месте регистрации Потребителя.

6.2. Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании оригинала свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и оригиналов документов, удостоверяющих личность, или оригинала документа, указанного в п. 6.1.1. настоящего Положения, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) оригинала согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее – согласие родителей (законных представителей)).

6.3. Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании оригинала документа, удостоверяющего его личность, и оригиналов документов, удостоверяющих личность, или оригинала документа, указанного в п. 6.1.1. настоящего Положения, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) оригинала согласия родителей (законных представителей). В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в Гостиницу осуществляется на основании оригинала документа, удостоверяющего его личность, при условии представления оригинала согласия родителей (законных представителей).

6.4. Заселение Потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким Потребителем оригинала документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным

- договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документа, выданного иностранным государством и признаваемого 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;
 - временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

При заселении в Гостиницу Потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, Исполнитель дополнительно запрашивает у Потребителя миграционную карту и визу.

6.5. Заселение в Гостиницу иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 6.4. настоящего Положения оригиналов документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей).

6.6. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

6.7. Постановка Гостей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

6.8. При заселении Потребитель обязан подписать собственноручно Договор о предоставлении гостиничных услуг/Регистрационную карту гостя. Также при заселении Потребитель собственноручно подписывает согласие на обработку персональных данных.

6.9. Для обеспечения безопасности на территории Гостиницы введен внутриобъектовый и пропускной режим для всех входящих в здание Гостиницы лиц. При входе в здание Гостиницы осуществляется осмотр вещей, в том числе с помощью сканирующих устройств, в местах общего пользования Гостиницы ведется видеонаблюдение.

7. Стоимость гостиничных услуг, форма и порядок оплаты.

7.1. Стоимость гостиничных услуг устанавливается на основании утвержденного прайс-листа Гостиницы, тарифной сетки и/или договора с Заказчиком (Потребителем).

7.2. Оплата производится в рублях наличными денежными средствами, платежными банковскими картами и/или безналичным способом, путем перечисления на расчетный счет Исполнителя, согласно условиям оплаты по договору с Заказчиком (Потребителем).

7.3. В момент размещения в Гостинице Гость (Потребитель) или Заказчик может внести депозит. Депозит является способом обеспечения оплаты Гостем (Потребителем, Заказчиком) дополнительных платных гостиничных услуг, возмещения причиненного ущерба, и может быть

использован при расчете за дополнительные услуги, возмещении причиненного ущерба. При использовании в процессе проживания депозита (полностью или частично), вносимого в счет обеспечения оплаты дополнительных платных услуг, Гость (Потребитель) или Заказчик производит пополнение депозита до неснижаемого остатка. При выезде Гостя неиспользованная сумма депозита подлежит возврату Гостю (Потребителю) или Заказчику тем же способом, которым был получен депозит. Условия внесения депозита Гостями (Потребителями, Заказчиками), утверждаются приказом управляющего гостиницами, размещены на стойке регистрации и доводятся до сведения Гостя (Потребителя, Заказчика) при согласовании с ним условий внесения депозита.

7.4. При необходимости гарантированного заезда в номер до установленного в гостинице времени заезда Заказчик или Потребитель может согласовать условия заезда с Исполнителем.

Заселение в номер до времени заезда осуществляется при наличии свободных номеров соответствующего типа.

7.5. При оформлении заезда с 03-00 до 15-00 часов по местному времени (время заезда) взимается оплата в размере 50% от опубликованного тарифа за проживание в номере за одни сутки, за исключением случаев размещения в Гостинице по договору с Заказчиком-юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем. В случае заезда Гостя ранее 03-00 часов по местному времени взимается оплата в размере 100% от опубликованного тарифа за проживание в номере за одни сутки.

В случае задержки выезда Гостя после расчетного часа до 18-00 часов по местному времени производится дополнительная оплата в размере 50% от опубликованного тарифа за проживание в номере за одни сутки. При оформлении выезда позднее 18-00 часов по местному времени взимается оплата в размере 100% от опубликованного тарифа за проживание в номере за одни сутки.

8. Перечень услуг, предоставляемых Гостиницей.

8.1. В цену размещения (тариф) – в услуги по предоставлению мест для временного проживания (ОКВЭД 55.10) входит:

- предоставление номера соответствующего типа;
- питание (завтрак);
- ежедневная уборка в номере;
- посещение тренажерного зала, финской сауны;
- вызов такси;
- пользование индивидуальным сейфом;
- услуги интернета;
- пользование электрочайником;
- предоставление швейных принадлежностей, одного комплекта посуды и столовых приборов на каждого зарегистрированного Гостя.

Исполнитель по просьбе Гостя (без дополнительной оплаты) оказывает следующие услуги:

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

8.2. Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей:

8.2.1. За отдельную плату Гость (Потребитель, Заказчик) вправе приобрести следующие виды услуг:

- услуги мини-бара;
- услуги прачечной;

- уходовые процедуры;
- посещение бассейна и турецкой бани (хаммам);
- услуги ресторанов и баров;
- аренда конференц-залов;
- заказ питания в ресторанах Гостиницы с подачей блюд и напитков в номер (а);
- банкетное обслуживание;
- бильярд;
- размещение в номере Гостя маленьких животных (собаки, кошки) высотой до 30 см. в холке и весом до 10 кг. либо собаки-поводыря, сопровождающей инвалида, независимо от веса животного.
Размещение животного в номере допускается только после предварительного согласования с Исполнителем и подписания владельцем животного Правил проживания гостей с животными в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург» (Приложение №2 к настоящему Положению). Гость-владелец животного обязан оплатить стоимость генеральной уборки номера после выезда из номера в соответствии с утвержденным тарифом.
- услуги парковки при наличии свободных мест.

8.2.2. С полным перечнем и стоимостью дополнительно оказываемых услуг можно ознакомиться у администратора Гостиницы на стойке регистрации.

8.3. Дополнительные (льготные) услуги: лицам в возрасте до 3 лет предоставляется бесплатное проживание при размещении в одном номере с родителем, опекуном или иным законным представителем. Проживание и услуги, оказываемые лицам в возрасте от 3 до 12 лет (включительно), оплачиваются в соответствии с утвержденной тарификацией.

9. Программы лояльности (привилегий).

9.1. Гости (Потребители) Гостиницы вправе участвовать в программах лояльности (привилегий) на условиях присоединения для участников Программ лояльности (привилегий) гостиницы «Хаятт Ридженси Екатеринбург» (программы российского юридического лица). С условиями участия в Программе лояльности можно ознакомиться на стойке регистрации.

9.2. Присоединение к программам, указанным в п. 9.1., осуществляется на условиях публичной оферты. Условия и сроки действия программ, указанных в п. 9.1., представляются Гостям (Потребителям) Гостиницы в виде утвержденных Директором ООО «Хотел Девелопмент Компани» и согласованных Управляющим гостиницами документов – «Программа лояльности (привилегий) гостиницы «Хаятт Ридженси Екатеринбург», размещенных в общедоступном месте (уголок Потребителя) – на стойке регистрации Гостиницы, а также в регистрационных картах Гостей.

Присоединение Потребителей, Гостей к программам, указанным в п. 9.1. на условиях публичной оферты, носит заявительный характер (регистрация участника в системе учета гостиницы «Хаятт Ридженси Екатеринбург»).

Все программы гостиницы «Хаятт Ридженси Екатеринбург» для Потребителей носят публичный характер.

10. Соблюдение конфиденциальности.

10.1. Исполнитель при предоставлении гостиничных услуг руководствуется требованиями действующего законодательства Российской Федерации о персональных данных при получении, обработке и хранении персональных данных, получаемых от Гостей (Потребителей, Заказчиков), в том числе регистрирующихся в качестве участников Программ лояльности (привилегий) в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург».

10.2. Заказчик/Потребитель/Гость не вправе:

- производить фото и видеосъемку в Гостинице;

- производить видео- и аудиозапись бесед с сотрудниками Исполнителя без получения предварительного согласия сотрудника/его руководителя;
- производить фотографирование, в том числе на телефон (иные устройства) себя в интерьерах Гостиницы на фоне других лиц (Заказчиков/Потребителей/Гостей), согласие на съемку которых не получено, фото, аудио и видеосъемку в помещениях гостиницы и на территории гостиницы лиц, согласие которых не получено.

10.3. Несоблюдение конфиденциальности влечет привлечение к ответственности виновных в соответствии с законодательством Российской Федерации и «Правилами проживания гостей в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург и пользования гостиничными услугами» (Приложение №1 к настоящему Положению).

Приложения к Положению «О порядке предоставления гостиничных услуг в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург»:

1. Приложение № 1. Правила проживания гостей в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург» и пользования гостиничными услугами.
2. Приложение № 2. Правила проживания гостей с животными в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург».

Приложение № 1 к Положению «О порядке предоставления гостиничных услуг в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург»


СОГЛАСОВАНО:

Управляющий гостиницами
ООО «Хотел Девелопмент Компани»

 _____
Е.С. Лоншакова

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ООО «Хотел Девелопмент Компани»

 _____
С.В. Тюменцева



Official stamp of Hotel Development Company, featuring the text: Федерация г Екатеринбург, Отдел гостиничной ответственности, ООО «Хотел Девелопмент Компани», М.П., 1116653008510

**Правила проживания гостей
в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург»
и пользования гостиничными услугами**

Правила проживания гостей в Гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург» и пользования гостиничными услугами являются Приложением № 1 к Положению «О порядке предоставления гостиничных услуг в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург».

Правила проживания гостей в Гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург» и пользования гостиничными услугами (далее – Правила проживания) разработаны на основании Закона РФ от 07 февраля 1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей» и Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912.

Термины, применяемые в настоящих Правилах проживания:

«Исполнитель» - юридическое лицо, предоставляющее гостиничные услуги;

«Гость» – гражданин, в установленном порядке заселившийся и проживающий в гостинице¹.

«Посетитель» - физическое лицо, незарегистрированное в номере Гостя.

1. Время заезда в Гостиницу: с 15-00 часов по местному времени.
Время выезда из Гостиницы: до 12-00 часов по местному времени.
2. В цену размещения (тариф) – в услуги по предоставлению мест для временного проживания (ОКВЭД 55.10) входит:
 - предоставление номера соответствующего типа;
 - питание (завтрак);
 - ежедневная уборка в номере;
 - посещение тренажерного зала, финской сауны;
 - вызов такси;
 - пользование индивидуальным сейфом;

¹ *Примечание. До момента въезда в номер(а) гостиницы правоотношения сторон по предстоящему проживанию в гостинице устанавливаются Исполнителем с Заказчиком (юридическим/физическим лицом), действующим в интересах будущих гостей, либо с Потребителем (физическим лицом), который после заселения в номер становится Гостем.*

- услуги интернета;
- пользование электрочайником;
- предоставление швейных принадлежностей, одного комплекта посуды и столовых приборов на каждого зарегистрированного Гостя.

Исполнитель по просьбе Гостя без дополнительной оплаты оказывает следующие услуги:

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

3. Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей:

За отдельную плату Гость вправе приобрести следующие виды услуг:

- услуги мини-бара;
- услуги прачечной;
- уходовые процедуры;
- посещение бассейна и турецкой бани (хаммам);
- услуги ресторанов и баров;
- аренда конференц-залов;
- заказ питания в ресторанах Гостиницы с подачей блюд и напитков в номер (а);
- банкетное обслуживание;
- бильярд;
- размещение в номере Гостя маленьких животных (собаки, кошки) высотой до 30 см. в холке и весом до 10 кг. либо собаки-поводыря, сопровождающей инвалида, независимо от веса животного.
Размещение животного в номере допускается только после предварительного согласования с Исполнителем и подписания владельцем животного Правил проживания гостей с животными в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург» (Приложение № 2 к Положению «О порядке предоставления гостиничных услуг в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург»). Гость-владелец животного обязан оплатить стоимость генеральной уборки номера после выезда из номера в соответствии с утвержденным тарифом;
- услуги парковки при наличии свободных мест.

С полным перечнем, стоимостью и порядком предоставления дополнительных услуг можно ознакомиться у администратора Гостиницы на стойке регистрации.

4. Гость обязан:

- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, выключить свет и электроприборы;
- соблюдать установленные в Гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург» правила проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и на территории Гостиницы. В случае обнаружения в номере после выезда Гостя загрязнений рвотными массами, экскрементами, кровью, конфетти, мишурой и прочим мелким мусором, с Гостя взимается штраф в размере стоимости услуги по химической чистке мебели, текстиля, коврового покрытия и/или усиленной стирке, утвержденной в соответствующих прайс-листах Гостиницы. Размер штрафа определяется в зависимости от стоимости той услуги, которая необходима для удаления загрязнений. С утвержденными прайс-листами Гостиницы можно ознакомиться на стойке регистрации Гостиницы;
- соблюдать правила пожарной безопасности;

- возместить ущерб в случае утраты, повреждения или порчи имущества Гостиницы. Оценка нанесенного ущерба производится на основании сметы, составленной соответствующей службой Гостиницы. При расчете размера ущерба применяются цены, указанные в утвержденном прайс-листе на оборудование, текстиль и технику в номерном фонде Гостиницы, либо, при отсутствии в прайс-листе поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба. При возмещении ущерба, причиненного внутренней отделке номера, возмещению подлежат расходы Исполнителя на материалы, необходимые для восстановления номера, а также расходы на работы по восстановлению номера. С утвержденным прайс-листом Гостиницы можно ознакомиться на стойке регистрации Гостиницы;
- нести ответственность за действия Посетителей в его номере;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все предоставленные Гостиницей услуги.

5. Исполнитель оставляет за собой право посещать номер без согласия Гостя при ежедневной уборке (в случае отсутствия таблички с просьбой не беспокоить), в случаях задымления, пожара, затопления, нарушения Гостем порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами, а также при иной операционной необходимости.

6. В Гостинице запрещается:

- поведение, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как-то: насилие, оскорбление, хулиганство, принятие наркотических средств, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим лицам, недостойное поведение в общественных местах;
- ношение любых видов оружия. Сотрудники правоохранительных органов по служебной необходимости допускаются в Гостиницу беспрепятственно при предъявлении служебного удостоверения.
- оставлять в номере Посетителей, а также передавать им ключ от номера;
- курить и использовать электронные системы доставки никотина, устройства для нагревания табака («IQOS» и прочие электронные испарители) на всей территории Гостиницы, в том числе в гостиничных номерах, за исключением специально выделенных для этого мест. В случае курения/использования указанных систем в неотведенных для этого местах, в том числе в гостиничных номерах, с Гостя взимается штраф в размере 20 000,00 руб. (НДС не предусмотрен) за каждый случай нарушения;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества, ртуть;
- держать в номере животных, кроме маленьких животных (собак, кошек) высотой до 30 см. в холке и весом до 10 кг. либо собаки-поводыря, сопровождающей инвалида, независимо от веса животного.
Размещение животного в номере допускается только после предварительного согласования с Исполнителем и подписания владельцем животного Правил проживания гостей с животными (Приложение № 2 к Положению «О порядке предоставления гостиничных услуг в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург»).
- находиться в состоянии сильного алкогольного или наркотического опьянения;
- пользоваться нагревательными приборами;

- совершать действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Гостей;
- переставлять и передвигать мебель, оборудование в номерах и общественных зонах Гостиницы без согласования с Исполнителем, а также использовать имущество Гостиницы не по назначению;
- загрязнять общественные зоны и территорию Гостиницы;
- выносить из номера принадлежащее Гостинице имущество, включая постельные принадлежности, оборудование и предметы интерьера;
- находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы;
- портить оборудование и мебель, в том числе, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов, вешать праздничные украшения;
- использовать открытый огонь, включая свечи;
- производить фото и видеосъемку в Гостинице, видео- и аудиозапись бесед с сотрудниками Исполнителя без получения предварительного согласия сотрудника/его руководителя, фотографирование, в том числе на телефон (иные устройства) себя в интерьерах Гостиницы на фоне других лиц (Заказчиков/Потребителей/Гостей), согласие на съемку которых не получено, фото, аудио и видеосъемку лиц, согласие которых не получено. В случае нарушения правил фото/видео/аудио съёмки с нарушителя взимается штраф в размере 20 000,00 руб. (НДС не предусмотрен) за каждый случай нарушения. В случаях предъявления к оплате денежных средств в качестве компенсации морального вреда, ущерба деловой репутации лиц, права которых нарушены, оплату производит нарушитель запрета.

7. По просьбе Гостя, с согласия Исполнителя, допускается нахождение Посетителей в номере с 08-00 часов до 23-00 часов по местному времени.

В случае задержки Посетителя в номере Гостя после 23-00 часов по местному времени или прохода в Гостиницу постороннего лица в ночное время (с 23-00 часов до 08-00 часов по местному времени), данное лицо должно быть зарегистрировано в Гостинице.

Регистрация такого лица допускается при наличии возможности дополнительного размещения в номере Гостя. За проживание данного лица (лиц) в номере взимается оплата согласно утвержденным в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург» тарифам для соответствующего типа номеров.

В случае отсутствия возможности дополнительного размещения в номере Гостя его Посетителя(ей), Исполнитель предлагает размещение установленных лиц в имеющихся номерах выбранного типа после оплаты номера (ов) по ценам в соответствии с утвержденными тарифами.

8. Исполнитель не несет ответственность за временное отсутствие горячего и холодного водоснабжения, электроэнергии и теплоснабжения в связи с аварийным отключением соответствующих сетей.

9. Исполнитель не несет ответственность за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, ювелирных изделий и других ценных вещей, если они не были сданы Гостем на хранение сотрудникам Гостиницы либо не были помещены Гостем в предоставленный ему индивидуальный сейф.

10. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по вине Гостя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

Гость, являющийся несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет самостоятельно несет ответственность в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по его вине в размере причиненного ущерба. В случае, когда у Гостя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, в возрасте от четырнадцати до восемнадцати лет нет доходов или иного имущества, достаточных для возмещения ущерба, причиненного Гостинице, ущерб должен быть возмещен полностью или в недостающей части его родителями (законными представителями).

11. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя Исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации.

12. Исполнитель вправе досрочно прекратить оказание услуг по временному проживанию и иных услуг Гостю/Потребителю в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения Гостем Правил проживания, несвоевременной оплаты услуг гостиницы, причинения материального ущерба гостинице.

13. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора гостиницы и выдается по требованию Гостей.

14. В гостинице установлен Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей. С информацией об указанном порядке можно ознакомиться на стойке регистрации гостиницы.

Приложение № 2 к Положению «О порядке предоставления гостиничных услуг в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург»


СОГЛАСОВАНО:

Управляющий гостиницами
ООО «Хотел Девелопмент Компани»


_____ Е.С. Лоншакова

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
ООО «Хотел Девелопмент Компани»


_____ С.В. Тюменцева



**Правила проживания гостей с животными
в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург»**

Правила проживания гостей с животными в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург» являются Приложением №2 к Положению «О порядке предоставления гостиничных услуг в гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург».

Термины, применяемые в настоящих Правилах проживания гостей с животными:

«Исполнитель» - юридическое лицо, предоставляющее гостиничные услуги;

«Гость» – гражданин, в установленном порядке заселившийся и проживающий в гостинице¹.

Общие условия:

1. В Гостинице совместно с Гостем могут проживать маленькие животные (собаки, кошки) высотой до 30 см. в холке и весом до 10 кг., либо собаки-поводыри, сопровождающие инвалида, независимо от веса животного (далее – Животное). Животные могут проживать в номере Гостиницы совместно с Гостем только с согласия Исполнителя.

2. При заселении в Гостиницу с Животным Гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с животными в Гостинице «Хаятт Ридженси Екатеринбург»» и поставить подпись, подтверждающую согласие соблюдать данные Правила.

3. Размещение с Животным разрешается при наличии ветеринарного паспорта, который содержит данные о самом Животном и о его владельце, а также сведения о проведении необходимых вакцинаций и о сделанных прививках, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до даты выезда.

4. Владелец Животного должен в обязательном порядке заблаговременно (перед бронированием или заселением) уведомить Исполнителя о своем намерении проживать в Гостинице с Животным и согласовать возможность такого размещения. При этом Гость обязан сообщить сведения о своем Животном (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики) и выяснить, не существует ли на данный момент каких-либо особых условий по его размещению в Гостинице.

¹ Примечание. До момента въезда в номер(а) гостиницы правоотношения сторон по предстоящему проживанию в гостинице устанавливаются Исполнителем с Заказчиком (юридическим/физическим лицом), действующим в интересах будущих гостей, либо с Потребителем (физическим лицом), который после заселения в номер становится Гостем.

В случае отсутствия возможности размещения Животного, Исполнитель оставляет за собой право отказать Гостю в проживании его Животного в номере Гостиницы.

5. Для размещения Гостей с Животными предоставляются следующие номера: стандарт с 1 двуспальной кроватью и стандарт с 2 односпальными кроватями на 5-м этаже.

При размещении в номере вместе с Животным Гость обязан:

1. Иметь при себе специальный контейнер (клетку, сумку) для Животного и специальный коврик для его сна.
2. Привезти с собой специальную посуду для кормления Животного.
3. Привести с собой специальный лоток или иные специальные подстилки (пеленки) для оправления естественных надобностей Животного, не требующих его выгула.
4. Самостоятельно обеспечить питание Животного.
5. Выгуливать собак только в наморднике, ошейнике и на поводке.
6. В случае оставления Животного в номере без присмотра поместить его в специальный контейнер (клетку, сумку) и уведомить об этом персонал Гостиницы.

При размещении в номере вместе с Животным запрещается:

1. Выгуливать Животное на прилегающих к зданию Гостиницы территориях, включая газоны и зону парковки.
2. Кормить и поить Животное из посуды, принадлежащей Гостинице.
3. Мыть Животное в душевой кабине или ванной номера.
4. Использовать по отношению к Животному полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Гостинице.
5. Вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а также стричь когти Животных в номере.
6. Оставлять Животное в номере без присмотра вне специального контейнера (клетки, сумки).
7. Посещать с Животным пункты общественного питания (рестораны, бары) и общественные зоны, предназначенные для отдыха, занятий спортом, СПА и аналогичные специализированные места общего пользования.

Ответственность Гостя:

1. Всю ответственность, связанную с обеспечением надлежащего содержания Животного в период проживания в гостинице Гость - владелец Животного полностью берет на себя.
2. Гость-владелец животного обязан оплатить стоимость генеральной уборки номера после выезда из номера в соответствии с утвержденным тарифом.
3. Гость - владелец Животного несёт все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением Животным имущества гостиницы. В случае причинения ущерба Животным гостинице, Гость обязан возместить убытки в полном объёме путем внесения дополнительных денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков.
4. Все риски, связанные с поведением Животного в период его нахождения в Гостинице, которое может повлечь за собой причинение Животным ущерба имуществу третьих лиц из числа Гостей и/или сотрудников Гостиницы, а также причинение вреда здоровью последних, также несет владелец Животного.

Внесение страхового депозита. Возврат депозита.

1. В день заезда в Гостиницу с Животным Гость обязуется предоставить Страховой депозит в размере 20 000 (Двадцать тысяч) рублей в качестве гарантии оплаты за возможный причиненный Животным ущерб в период проживания в Гостинице.
2. В момент выезда Гость обязуется сдать гостиничный номер дежурному администратору и представителю технической службы. В случае, если Гостинице (номеру

Гостиницы) нанесен какой-либо ущерб, дежурный администратор составляет Акт порчи имущества с указанием стоимости этого имущества в соответствии с Прайс-листом.

3. В случае, если причиненный Животным ущерб превышает размер Страхового депозита, Гость обязан возместить Исполнителю недостающую сумму причиненного ущерба до выезда из Гостиницы.

4. При отсутствии ущерба Исполнитель возвращает Гостю депозит в полном объеме.

5. Условия внесения депозита Гостем утверждаются приказом управляющего гостиницами, которые хранятся на стойке регистрации и доводятся до сведения Гостя при согласовании с ним условий внесения депозита.

Исполнитель оставляет за собой право в одностороннем порядке отказаться от исполнения договора оказания гостиничных услуг с Гостем, проживающим с животным в Гостинице в случае:

1. Нарушения настоящих Правил.
2. Агрессивного, неадекватного, шумного поведения Животного.

Я, _____,
(Фамилия Имя Отчество)

с настоящими правилами ознакомлен, суть мне понятна, принимаю предложенные мне условия проживания с Животным в Гостинице в полном объеме.

(подпись)

(дата)