

## Правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами.

Прием, проживание и размещение граждан в гостинице осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. N 1912 г. Москва "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации".

### **Бронирование и размещение**

1. Услуги средства размещения предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменном виде. Договор считается заключенным:
  - подписанная потребителем регистрационная карта
  - подтверждение бронирования, направленное в адрес потребителя
  - потребитель внес предоплату
2. В гостинице применяется бронирование, предусматривающее ожидание гостя (потребителя) до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя гостиница вправе отказаться от исполнения договора. Если потребитель уведомляет об отказе от договора до дня заезда, гостиница возвращает заказчику плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора потребителем, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки. Гостиница вправе отказать в заключении договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера.
3. Заселение **потребителя, являющегося гражданином РФ**, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством РФ, в том числе:
  - **паспорта гражданина РФ**, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
  - **паспорта гражданина СССР**, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;

## Accommodation rules.

Accommodation in the hotel is carried out in accordance with the Decree of the Government of the Russian Federation of November 27, 2025 N 1912 Moscow "On approval of the Rules for the provision of hotel services in the Russian Federation."

### **Booking and accommodation**

1. Hotel services are provided by the contractor on the basis of a written contract. The contract is considered concluded:
  - registration card signed by the consumer
  - booking confirmation sent to the consumer
  - the consumer has made an advance payment
2. The hotel uses a reservation system that requires the guest (consumer) to wait until the check-out time (check-in time) on the day following the planned check-in date. If the consumer does not arrive, the hotel has the right to cancel the reservation. If the consumer notifies the hotel of their cancellation before the check-in date, the hotel will refund the customer's payment for the accommodation services in full. If the consumer fails to notify the hotel of their cancellation on time, or if the consumer arrives late or does not arrive at all, the consumer or the customer will be charged for the room, but no more than one night. The hotel has the right to refuse to conclude a contract if there are no available rooms for the dates specified in the application.
3. The accommodation of a consumer who is a citizen of the Russian Federation is carried out on the condition that the consumer presents an identity document in accordance with the legislation of the Russian Federation, including:
  - **a passport of a citizen of the Russian Federation**, identifying a citizen of the Russian Federation in the territory of the Russian Federation;
  - **a passport of a citizen of the USSR**, identifying a citizen of the Russian Federation, until it is replaced by a passport of a citizen of the Russian Federation within the established period;
  - **a passport of a citizen of the Russian**

- **паспорта гражданина РФ**, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ;
- **временного удостоверения личности** гражданина РФ;
- **документа, удостоверяющего личность военнослужащего РФ**, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина РФ, указанных выше, заселение в гостиницу потребителя, являющегося гражданином РФ, осуществляется при предъявлении потребителем **национального водительского удостоверения**;
- Заселение в гостиницу **несовершеннолетнего гражданина РФ, не достигшего 14-летнего возраста**, а также несовершеннолетнего гражданина РФ, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина РФ, осуществляется на основании **свидетельства о рождении** указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа (водительского удостоверения), находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в гостиницу.
- Заселение в гостиницу **несовершеннолетнего гражданина РФ, достигшего 14-летнего возраста**, осуществляется на основании **документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или документа (водительское удостоверение)**, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) **согласия**. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в гостиницу осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления **согласия**.

**Federation**, identifying a citizen of the Russian Federation outside the territory of the Russian Federation;

- **a temporary identity card** of a citizen of the Russian Federation;
- **an identity document** of a Russian Federation military serviceman - during the period of mobilization, during the period of martial law, and during wartime;
- in the absence of the above-mentioned documents confirming the identity of a Russian Federation citizen, the consumer, who is a Russian Federation citizen, is accommodated in the hotel upon presentation of **a national driver's license by the consumer**;
- Check-in of a minor Russian Federation citizen who has not reached the age of 14, as well as a minor Russian Federation citizen who has reached the age of 14 and has not received a Russian Federation passport, is carried out on the basis of the birth certificate of the specified minor citizen and identity documents, or a document (driver's license) issued by the parents (legal representatives) or accompanying person(s) of the minor citizen, provided that the accompanying person(s) has the consent of the parents (legal representatives) of the minor citizen to check-in at the hotel.
- Check-in of a minor Russian Federation citizen who has reached the age of 14 is carried out on the basis of an identity document and identity documents or a document (driver's license) of the parents (legal representatives) or an accompanying person (persons) who are present with the minor, provided that such an accompanying person (persons) has given their consent. In the absence of parents (legal representatives) or an accompanying person (persons) with the minor, check-in of the minor is carried out on the basis of an identity document, provided that consent has been given.
  - Check-in of a consumer who is a foreign citizen or a stateless person is carried out on the condition that such a consumer presents an identity document in accordance with the legislation of the Russian Federation, including:
    - a passport of a foreign citizen or another document established by federal law or recognized by an international treaty of the

- Заселение в гостиницу потребителя, являющегося **иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством РФ, в том числе:**
  - **паспорта иностранного гражданина** либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
  - **документа**, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором РФ 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 РФ;
  - Заселение в гостиницу иностранного гражданина или лица без гражданства, **не достигших 18-летнего возраста**, осуществляется на основании выше указанных 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 **согласия**.
4. Предъявление документов, указанных в п. 3 обязательно каждым человеком, который будет проживать в номере гостиницы.
  5. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них).
  6. Гостиница имеет право отказать в заселении в случаях, если Гость предположительно находится в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения или под воздействием психотропных веществ;

Russian Federation as an identity document of a foreign citizen;

- a document issued by a foreign state and recognized by an international treaty of the Russian Federation as an identity document of a stateless person;
  - a temporary residence permit for a stateless person;
  - residence permit for stateless persons;
  - temporary identity card of a stateless person in the Russian Federation;
- Check-in of a foreign citizen or stateless person under the age of 18 is carried out on the basis of the above-mentioned documents certifying the identity of a foreign citizen or stateless person under the age of 18, and their parents (legal representatives) or accompanying person (persons), provided that such an accompanying person provides consent.
  4. The presentation of the documents specified in clause 3 is mandatory for every person who will stay in the hotel room.
  5. Check-in at the hotel of minor citizens is carried out on the basis of identity documents of the parents (adoptive parents, guardians), accompanying person (s) with them, subject to the consent of the legal representatives (one of them) provided by such accompanying person (s).
  6. The hotel has the right to refuse to check in in cases where the Guest is supposedly in a state of alcoholic, narcotic, toxic intoxication or under the influence of psychotropic substances; is expressed with obscene language, is rude, offends the guest or hotel staff, violates public order.  
In case of refusal to check in the Guest for the reasons specified in this paragraph, a fee will be charged for the actual simple room, but not more than a day.
  7. Check-in time at the hotel is 14:00, check-out time from the hotel is 12:00.
  8. Early check-in (subject to availability):

выражается нецензурной бранью, грубит, оскорбляет госте или персонал гостиницы, нарушает общественный порядок.

При отказе в заселении Гостя по причинам, указанным в настоящем пункте, взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки.

7. Время заезда в гостиницу 14:00, время выезда из гостиницы 12:00.
8. Ранний заезд (предоставляется при наличии свободных номеров):
  - при заезде с 00:00 до 02:00 – 100% стоимости первых суток проживания;
  - при заезде с 02:01 до 14:00 – 50% стоимости первых суток проживания;
  - при заезде до 02:00 – 100% стоимости первых суток проживания;
  - при заезде с 12:00 до 14:00 – плата не взимается;
  - гарантированный ранний заезд – 100% стоимости первых суток проживания;
9. Поздний выезд (предоставляется при наличии свободных номеров):
  - при выезде с 14:00 до 18:00 – 50% стоимости первых суток проживания;
  - при выезде после 18:01 – 100% стоимости первых суток проживания;
  - гарантированный поздний выезд – 100% стоимости первых суток проживания;
10. При проживании Гостя менее 24 часов в границах одних расчетных суток, плата взимается за полные сутки независимо от времени заселения и времени выезда.
11. Если Гость бронировал номер на определённый срок и был вынужден уехать раньше этого срока (досрочный выезд), Гость обязан предупредить гостиницу об изменении сроков проживания за 24 часа до выезда из Гостиницы. При несоблюдении данного условия с Гостя удерживается сумма равная суточной стоимости проживания.
12. При отсутствии Гостя по месту временного проживания более суток (при невозможности определения его местонахождения) и/или по истечении 3-х часов после наступления расчетного часа, администрация гостиницы вправе создать комиссию, сделать описание имущества, находящегося в номере и передать вещи в камеру хранения гостиницы, где они будут храниться до утилизации согласно внутреннему регламенту гостиницы, а номер выставить в свободную продажу.

- upon arrival from 00:00 to 02:00 - 100% of the cost of the first day of stay;
  - upon arrival from 02:01 to 14:00 - 50% of the cost of the first night of stay;
  - upon arrival before 02:00 - 100% of the cost of the first day of stay;
  - upon arrival from 12:00 to 14:00 - no fee will be charged;
  - guaranteed early check-in - 100% of the cost of the first day of stay;
9. Late check-out (subject to availability):
    - upon departure from 14:00 to 18:00 - 50% of the cost of the first day of stay;
    - upon departure after 18:01 - 100% of the cost of the first day of stay;
    - guaranteed late check-out - 100% of the cost of the first day of stay;
  10. If the Guest stays less than 24 hours within the same settlement day, the fee is charged for a full day, regardless of the time of check-in and check-out time.
  11. If the Guest has booked a room for a certain period and was forced to leave earlier (early check-out), the Guest is obliged to notify the hotel about the change in the dates of stay 24 hours before leaving the Hotel. If this condition is not met, the Guest is deducted an amount equal to the daily cost of living.
  12. In the absence of the Guest at the place of temporary residence for more than a day (if it is impossible to determine his location) and / or after 3 hours after the checkout time, the hotel administration has the right to create a commission, make an inventory of the property in the room and transfer things to the camera storage of the hotel, where they will be stored until disposal in accordance with the internal regulations of the hotel, and the room will be put up for free sale

### **Размещение домашних животных**

1. Проживание в номере Гостя домашних животных осуществляется только с разрешения администрации Гостиницы за дополнительную плату.

### **Оплата гостиничных услуг**

1. Оплата услуг в гостинице производится за наличный расчет, банковскими картами или по безналичному расчету банковским переводом, а также с использованием интернет-эквайринга, согласно прейскуранту, действующему на момент бронирования.
2. Цена номера определяется на основании прейскуранта на услуги гостиницы, утвержденного директором. Прейскурант на услуги гостиницы размещён на официальном сайте и стойке Службы приема и размещения.
3. Гостиница имеет право в одностороннем порядке вносить изменения в информацию об услугах (наименование, описание, продолжительность, правила, цены и т.д.) путем размещения изменений на официальном сайте. Указанные изменения не распространяются на уже оплаченные Гостем услуги.
4. Цена номера включает:
  - проживание;
  - пользование сейфом в номере;
  - пользование «Wi-Fi» на всей территории Отеля;
  - пользование электробытовыми приборами, установленными в номере (телевизор, фен, мини-холодильник, кондиционер);
  - ежедневную уборку номера;
  - смену постельного белья один раз в два дня;
  - смену полотенец ежедневно;
  - замену туалетных принадлежностей по мере их использования.
5. По просьбе Гостя Отелем без дополнительной оплаты обеспечиваются следующие виды услуг:
  - вызов скорой помощи
  - пользование медицинской аптечкой для оказания первой помощи (в соответствии с Приказом Минздрава России от 15.12.2020 № 1331н);
  - доставка в номер корреспонденции на имя Гостя по её получении;
  - телефонный звонок (побудка) в номер к определенному времени;
  - предоставление кипятка (каждый номер оснащен электрическим чайником);

### **Accommodation of pets**

1. Pets can be accommodated in the Guest's room only with the permission of the Hotel administration for an additional fee.

### **Payment for hotel services**

1. Payment for services at the hotel is made in cash, by bank cards or by bank transfer by bank transfer, as well as using Internet acquiring, according to the price list in force at the time of booking.
2. The price of the room is determined on the basis of the price list for hotel services, approved by the director. The price list for hotel services is posted on the official website and at the reception of the Reception and Accommodation Service.
3. The hotel has the right to unilaterally amend information about services (name, description, duration, rules, prices, etc.) by posting changes on the official website. These changes do not apply to services already paid for by the Guest.
4. Room price includes:
  - residence;
  - use of a safe in the room;
  - use of "Wi-Fi" throughout the hotel;
  - use of electrical appliances installed in the room (TV, hairdryer, mini-refrigerator, air conditioner);
  - daily cleaning of the room;
  - bed linen change once every two days;
  - change of towels daily;
  - changing toiletries as they are used.
5. At the request of the Guest, the Hotel provides the following types of services without additional payment:
  - call an ambulance
  - use of a first aid kit (in accordance with the Order of the Ministry of Health of Russia dated December 15, 2020 No. 1331n);
  - delivery to the room of correspondence addressed to the Guest upon receipt;
    - a phone call (wake-up call) to the number by a certain time;
    - provision of boiling water (each room is equipped with an electric kettle);
    - baby cot for children under 3 years old (information on the availability of a baby cot must be specified at the time of booking);
    - iron and ironing board;

- детская кроватка для детей до 3-х лет (информацию о наличии детской кроватки необходимо уточнять во время бронирования);
  - утюг и гладильная доска;
  - автомобильная парковка на всё время проживания Гостя. При этом гостиница не оказывает услуг по охране транспортного средства и не несёт ответственность за транспортное средство и ценные вещи, которые в нем оставлены Гостем;
6. Отель оказывает Гостю дополнительные услуги за плату по его желанию в соответствии с прейскурантом. Перечень дополнительных услуг опубликован на официальном сайте. Полный перечень дополнительных услуг и прейскурант на них находятся на стойке в службе приема и размещения.
  7. При выезде из гостиницы Гость обязан сдать номер менеджеру службы приема и размещения Гостиницы, затем сдать ключи от номера и рассчитаться за услуги, отмеченные в счете Гостя, если третья сторона официально не заявила об ответственности за его счет. По окончании расчета Гостю выдается счет за проживание с расшифровкой оказанных услуг.

### **Возврат денежных средств**

1. Возврат денежных средств производится в той же форме, в которой производилась оплата услуг гостиницы.
2. Для осуществления возврата денежных средств, оплаченных наличными или по банковской карте, Гость должен обратиться к менеджеру Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма и размер внесенной оплаты и сумма, подлежащая возврату. К заявлению Гость должен приложить копию документа, на основании которого он был зарегистрирован в гостинице.
3. Возврат денежных средств, оплаченных банковской картой, производится на ту же банковскую карту, с которой была произведена оплата, на основании заявления, написанного держателем карты собственноручно, при предъявлении им удостоверяющего личность документа и банковской карты.

- car parking for the entire duration of the Guest's stay. At the same time, the hotel does not provide services for the protection of the vehicle and is not responsible for the vehicle and valuables left by the Guest;
6. The hotel provides the Guest with additional services for a fee at his request in accordance with the price list. The list of additional services is published on the official website. A full list of additional services and a price list for them are at the reception at the reception.
  7. When checking out from the hotel, the Guest is obliged to hand over the room to the receptionist of the Hotel's reception and accommodation service, then hand over the keys to the room and pay for the services indicated in the Guest's account, unless the third party has officially declared responsibility at his expense. At the end of the calculation, the Guest is issued an invoice for accommodation with a breakdown of the services provided.

### **Refunds**

1. Refunds are made in the same form in which the payment for hotel services was made.
2. To make a refund, paid in cash or by credit card, the Guest must contact the administrator of the Reception and Accommodation Service with a statement indicating the total period of the planned stay, the period of actual residence, the form and amount of the payment made and the amount to be returned. The Guest must attach to the application a copy of the document on the basis of which he was registered at the hotel.
3. Refunds paid with a bank card are made to the same bank card with which the payment was made, based on an application written by the cardholder in his own hand, upon presentation of an identity document and a bank card.
4. Refunds are made on the basis of clause 5 of article 18 of the Law "On Protection of Consumer Rights", if there is a director's visa on

4. Возврат производится на основании п.5 ст.18 Закона «О защите прав потребителей», при наличии на заявлении Гостя визы директора в рабочие дни с 10:00 часов до 18:00 часов.
5. Для возврата денежных средств, оплаченных Гостем с использованием интернет-эквайринга или банковским переводом на расчётный счет, Гость должен обратиться к менеджеру Службы приема и размещения с заявлением, в котором указывается общий период запланированного проживания, период фактического проживания, форма, дата и размер оплаты, сумма, подлежащая возврату и реквизиты, по которым необходимо произвести возврат денежных средств. К заявлению Гость должен приложить копию паспорта и документ, подтверждающий оплату (платежное поручение, банковская выписка и пр.). Возврат денежных средств, в данном случае, производится в течение 3-х банковских дней по указанным Гостем реквизитам.
6. Для возврата денежных средств за услуги Отеля, оплаченные Гостем через Заказчика, Гость должен обратиться к Заказчику, принявшему оплату.

### **Права и обязанности Гостей Отеля**

1. Гости вправе:
  - 1.1. Пользоваться всеми услугами Гостиницы.
  - 1.2. Получать полную и достоверную информацию о часах работы Гостиницы, стоимости и перечне оказываемых услуг и дополнительных услуг, производить предварительный заказ услуг.
  - 1.3. Приглашать Посетителей (с согласия Администрации гостиницы, а также при наличии документа, удостоверяющего личность Посетителя) в свой номер с 08:00 до 23:00 часов. Если Посетители остаются в номере Гостя после 23:00 часов, Гость обязан зарегистрировать Посетителей в Службе приема и размещения и произвести доплату за проживание на дополнительном месте. В случае неисполнения Гостем обязанности по регистрации Посетителя в Службе приема и размещения, ответственность за все негативные последствия (включая штрафы органов внутренних дел, миграционных и налоговых органов), связанные с отсутствием регистрации Посетителя в Гостиницы, в полном объеме несет Гость.

the Guest's application on weekdays from 10:00 to 18:00.

5. To return the money paid by the Guest using Internet acquiring or by bank transfer to the current account, the Guest must contact the administrator of the Reception and Accommodation Service with a statement indicating the total period of planned residence, period of actual residence, form, date and size payment, the amount to be returned and the details for which you need to make a refund. The Guest must attach to the application a copy of the passport and a document confirming the payment (payment order, bank statement, etc.). Refunds, in this case, are made within 3 banking days according to the details specified by the Guest.
6. For a refund for the Hotel services paid by the Guest through the Customer, the Guest must contact the Customer who accepted the payment.

### **Rights and obligations of Hotel Guests**

1. Guests have the right:
  - 1.1. Use all the services of the Hotel.
  - 1.2. Receive complete and reliable information about the opening hours of the Hotel, the cost and the list of services and additional services provided, make a preliminary order of services.
  - 1.3. Invite Visitors (with the consent of the Hotel Administration, as well as in the presence of a Visitor's identity document) to your room from 08:00 to 23:00 hours. If Visitors stay in the Guest's room after 23:00, the Guest is obliged to register Visitors at the Reception and Accommodation Service and make an additional payment for accommodation in an additional bed. In the event that the Guest fails to fulfill the obligation to register the Visitor at the Reception and Accommodation Service, the Guest shall be fully liable for all negative consequences (including fines from the internal affairs bodies, migration and tax authorities) associated with the lack of registration of the Visitor at the Hotels. The cost of the Visitor's daily accommodation is included in the Guest's bill.
2. Guests staying at the Hotel must:

- Стоимость суточного проживания Посетителя включается в счёт Гостя.
2. Проживающие в Отеле Гости обязаны:
    - 2.1. Соблюдать настоящие Правила проживания и порядок предоставления услуг, установленный в Гостинице.
    - 2.2. Соблюдать правила пользования объектами инфраструктуры Гостиницы и регламенты их работы.
    - 2.3. Уважать права другихGuestов и персонала Гостиницы.
    - 2.4. Соблюдать «режим тишины» на территории Гостиницы с 23.00 до 09.00 часов.
    - 2.5. Соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться от чрезмерного употребления спиртных напитков и нецензурных выражений в общественных зонах Гостиницы
    - 2.6. Нести ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних детей, которые прибыли вместе с Гостем, не оставлять детей без присмотра.
    - 2.7. Бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, соблюдать чистоту и порядок. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по вине Гостя, членов его семьи, приглашённых им Посетителей, Гость возмещает ущерб на основании соответствующего акта, составленного администрацией Гостиницы и в соответствии с действующими ценами на имущество.
    - 2.8. Соблюдать правила пожарной безопасности и пользования электроприборами в номере, соблюдать меры по сохранности жизни и здоровья.
    - 2.9. При покидании номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы.
    - 2.10. Закрывать окна и двери при работающем кондиционере.
  3. Гостям запрещается:
    - 3.1. Самостоятельно осуществлять ремонт оборудования в номере и в самой Гостинице в случае его неисправности.
    - 3.2. Попытаться получить доступ к различным инженерным коммуникациям Гостиницы.
    - 3.3. Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 100x100x100см) в целях обеспечения удобства проведения уборки в номере, а также личной и пожарной безопасности Guestов.
- 2.1. Observe these Rules of residence and the procedure for providing services established in the Hotel.
  - 2.2. Observe the rules for using the infrastructure of the Hotel and the regulations for their work.
  - 2.3. Respect the rights of other Guests and staff of the Hotel.
  - 2.4. Observe the "silence mode" on the territory of the Hotel from 23.00 to 09.00 hours.
  - 2.5. Observe moral and ethical standards, refrain from excessive consumption of alcoholic beverages and obscene expressions in public areas of the Hotel
  - 2.6. Be responsible for the life and health of minor children who arrived with the Guest, do not leave children unattended.
  - 2.7. Take good care of the property and equipment of the Hotel, observe cleanliness and order. In case of loss or damage to the property of the Hotel due to the fault of the Guest, his family members, the Visitors invited by him, the Guest shall indemnify for the damage on the basis of the relevant act drawn up by the administration of the Hotel and in accordance with the current property prices.
  - 2.8. Observe the rules of fire safety and the use of electrical appliances in the room, observe measures for the safety of life and health.
  - 2.9. When leaving the room, close the water taps, windows, turn off the lights and electrical appliances.
  - 2.10. Close windows and doors when the air conditioner is running.
3. Guests are prohibited from:
    - 3.1. To independently repair equipment in the room and in the Hotel itself in the event of a malfunction.
    - 3.2. Try to access various utilities of the Hotel.
    - 3.3. Store bulky things in the room (boxes, boxes larger than 100x100x100cm) in order to ensure the convenience of cleaning the room, as well as personal and fire safety of the Guests.
    - 3.4. Rearrange and move furniture.
    - 3.5. Give the keys to the room to unauthorized persons.
    - 3.6. Leave unauthorized persons in the room in your absence.
    - 3.7. On the entire territory of the Hotel, without the special permission of the administration, it is not allowed:

- 3.4. Переставлять и передвигать мебель.
- 3.5. Передавать посторонним лицам ключи от номера.
- 3.6. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие.
- 3.7. На всей территории Гостиницы без специального разрешения администрации не разрешается:
  - оказывать какие-либо услуги и продавать и/или предлагать товары;
  - выносить из номеров, ресторана и бара посуду, продукты питания и напитки.
- 3.8. Настоящими Правилами установлен запрет на курение на всей территории Гостиницы, кроме специально отведённых мест, отмеченных специальным знаком. В случае нарушения запрета, установленного настоящим пунктом, с виновного взимается стоимость генеральной уборки и простоя номера за каждый случай нарушения. В качестве доказательства нарушения может использоваться запись с камер видеонаблюдения Гостиницы.

### **Права и обязанности Отела**

1. Гостиница обязана:
  - 1.1 Своевременно, качественно и в полном объеме предоставлять Гостям услуги, нести ответственность, предусмотренную законодательством РФ, за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору.
  - 1.2 Информировать Гостей о предоставляемых услугах и дополнительных услугах Гостиницы, форме и порядке их оплаты.
  - 1.3 Обеспечить полное соответствие предоставляемых услуг Гостиницы санитарно-эпидемиологическим нормам и правилам.
  - 1.4 Обеспечить конфиденциальность информации о Гостях Гостиницы в соответствии с ФЗ от 27.07.2006 г. № 152 «О персональных данных».
  - 1.5 Своевременно реагировать на просьбы Гостей, принимая меры по устранению аварий и поломок в номерах Гостиницы в кратчайшие сроки (в случае невозможности устранения аварии или поломки в номере в кратчайшие сроки, администрация предлагает Гостю другой номер, но не ниже оплаченной категории).
  - 1.6 В случае обнаружения забытых вещей Гостями, немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее

- 3.7.1. provide any services and sell and / or offer goods;
- 3.7.2. take out dishes, food and drinks from the rooms, restaurant and bar.
- 3.8. These Rules establish a ban on smoking throughout the Hotel, except for specially designated areas marked with a special sign. In case of violation of the prohibition established by this paragraph, the cost of the general and idle number is charged from the culprit for each case of violation. Recording from the Hotel's CCTV cameras can be used as evidence of the violation.

### **Hotel rights and obligations**

1. The hotel is obliged:
  - 1.1. Timely, efficiently and in full to provide services to the Guests, be liable under the legislation of the Russian Federation for non-fulfillment or improper fulfillment of obligations under the contract.
  - 1.2. To inform the Guests about the provided services and additional services of the Hotel, the form and procedure for their payment.
  - 1.3. Ensure full compliance of the provided Hotel services with sanitary and epidemiological standards and rules.
  - 1.4. Ensure the confidentiality of information about the Hotel Guests in accordance with the Federal Law dated July 27, 2006 No. 152 "On Personal Data".
  - 1.5. Timely respond to the guests' requests, taking measures to eliminate accidents and breakdowns in the Hotel rooms as soon as possible (if it is impossible to eliminate the accident or breakdown in the room as soon as possible, the administration offers the Guest another room, but not lower than the paid category).
  - 1.6. In case of discovery of forgotten things by the Guests, immediately notify the owner of the things. If the person who has the right to claim the forgotten thing, or his place of stay is unknown, the Hotel is guided by the internal

право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны, Гостиница руководствуется внутренним Регламентом по работе с забытыми вещами в Гостинице, а именно: Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Гостинице в срок до 1 года с момента составления Акта о забытых вещах. Гостиница, в случае обнаружения забытых Гостем вещей, вправе связаться с Гостем по номеру контактного телефона, указанного в Регистрационной карте Гостя для извещения о находке.

- 1.7 Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения Гостиницы. Требования и жалобы Гостей рассматриваются не позднее месяца со дня подачи.
2. Гостиница вправе:
  - 2.1. Отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении других людей агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.
  - 2.2. Входить в номер для проведения уборки, смены белья, проверки систем отопления, электроснабжения, кондиционирования, обеспечения пожарной безопасности, а также контроля исполнения правил пожарной безопасности, или устранения неполадок в их функционировании, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил;
  - 2.3. В целях безопасности вести видеонаблюдение в помещениях Гостиницы за исключением номеров, туалетных и душевых кабин.

Regulations for working with forgotten things in the Hotel, namely: The Hotel keeps the thing forgotten by the Guest for 3 months. Valuables, as well as large sums of money, are stored in the Hotel for up to 1 year from the date the Forgotten Things Act is drawn up. The Hotel, in case of finding things forgotten by the Guest, has the right to contact the Guest by the contact phone number indicated in the Guest Registration Card to notify of the finding.

- 1.7. Provide at the first request of the Guest "Book of reviews and suggestions", which is located in the Reception and Accommodation Service of the Hotel. Requests and complaints of the Guests are considered no later than one month from the date of submission.
2. The hotel has the right:
  - 2.1. Refuse the Guest in the provision of accommodation services and evict the Guest from the Hotel in cases of violation of these Rules, late payment for accommodation and additional services provided, manifestations of aggression on the part of the Guest towards other people or actions that threaten the safety of health or property of other persons.
  - 2.2. Enter the room for cleaning, changing linen, checking heating systems, power supply, air conditioning, ensuring fire safety, as well as monitoring the implementation of fire safety rules, or troubleshooting problems in their functioning, as well as in case of violation of these Rules by the Guest;
  - 2.3. For security purposes, conduct video surveillance in the premises of the Hotel, with the exception of rooms, toilets and showers.