ОБЩЕСТВО С ОГРАНИЧЕННОЙ ОТВЕТСТВЕННОСТЬЮ
«ЭКОБЫТСЕРВИС»

115184, г. Москва, вн. тер. г. муниципальный округ Замоскворечье, ул. Бахрушина, дом 11

тел. (495)-720-53-03, (495)-720-53-06

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ МЕРКЮР МОСКВА ПАВЕЛЕЦКАЯ (ООО «ЭКОБЫТСЕРВИС»)

THE RULES OF RENDERING OF SERVICES IN MERCURE HOTEL MOSCOW PAVELETSKAYA (LLC «ECOBYTSERVIS»)

1. Общие положения

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг ООО «Экобытсервис» Гостиницы Меркюр Москва Павелецкая разработаны в соответствии с Федеральным законом РФ от 07 февраля 1992 г. № 2300-I «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 "Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ" и Постановлением Правительства РФ от 27 октября 2025 г. №1668 "О внесении изменений в некоторые акты Правительства Российской Федерации".

Настоящие Правила регулируют отношения между потребителями (далее – Гости), т.е. гражданами, имеющими намерения заказать или приобрести, либо заказывающими, приобретающими и (или) использующими услуги Гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, и исполнителем – ООО «Экобытсервис» Гостиница Меркюр Москва Павелецкая, расположенном по адресу: 115084, г. Москва, ул. Бахрушина, д. 11, (далее – Гостиница), который оказывает услуги гостиниц с ресторанами потребителям.

Гостиница состоит из 149 номеров различных категорий (номер «Классик» с двуспальной кроватью, номер «Классик» с двумя односпальными кроватями, номер «Классик» для людей с ограниченными возможностями с односпальной кроватью, номер «Привилегия» с двуспальной кроватью, номер «Полулюкс» с двуспальной кроватью и диваном, Номер «Премьер Люкс» с двумя

1. General provisions

The rules of rendering of hotel services of LLC «Ecobytservis» Hotel Mercure Moscow Paveletskaya are developed in accordance with the Russian Federation Consumer Protection Act (07.02.1992 №2300-I), Russian Federation Government Ordinance «About the approval of rules of rendering of hotel services in Russian Federation» (18.11.2020 №1853) and Russian Federation Government Ordinance «On Amendments to Certain Acts of the Russian Federation» (27.10.2025 №1668).

The Rules settle the relations between consumers (further – guests), i. e. citizens, who have an intention to order of acquire or ordering, acquiring and (or) using services of the hotel only for personal, family, household and other needs, which are not connected with the realization of business activity and the performer LLC «Ecobytservis» Hotel Mercure Moscow Paveletskaya, 115084, Moscow, Bakhrushina 11 (further – hotel), which provides services of hotels and restaurants to consumers.

The Hotel consists of 149 different category guest rooms («Classic» double room, «Classic» room with two single beds, «Classic» room for people with disabilities, «Privilege» double room, «Privilege Luxe» room with a double bed and a sofa, «Suite» with two double beds and a sofa), which have different sizes and level of convenience; «Townhouse» Restaurant for 120 guests, «Library» Bar for 60 guests, 8

двуспальными кроватями и диваном), отличающихся площадью комнат и уровнем удобств, Ресторана «Таунхауз» на 120 посадочных мест, Бара «Библиотека» на 60 посадочных мест, 8 конференц-залов общей вместимостью до 250 гостей, оздоровительного центра и трехуровневой подземной парковки на 132 парковочных места.	conference rooms with seating capacity up to 250 guests, fitness center and three-level underground Parking with 132 Parking spaces.
На основании решения аккредитованной организации №8 от 23 декабря 2014 года ООО «Экобытсервис» было выдано Свидетельство серии ОБК №00000119 от 25 декабря 2014 года о присвоении Гостинице категории «Четыре звезды» в соответствии с Системой классификации гостиниц и иных средств размещения, утвержденной Приказом Министерством культуры РФ от 18.11.2020 г. №1860.	On the grounds of the decision of certified organization №8 from 23.12.2014 LLC «Ecobytservis» received a certificate series OBK №00000119 25.12.2014 about the assignment to the Hotel of the category «Four stars» according to the system of hotel classification and other accommodation facilities, which were confirmed by an order of Ministry of Culture 18.11.2020 №1860.
Режим работы Гостиницы – ежедневный, круглосуточный.	Hotel's operating schedule is twenty-four seven.
В настоящие Правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Потребителя, заблаговременно подтвержденного документально, в случае, если они не противоречат нормам действующего законодательства.	These Rules are allowed to be amended by the mutual agreement between the Performer and the Consumer, which must be confirmed beforehand by documented evidence. Amendments can be approved only if they do not contradict the standards of the current legislation.
2. Условия бронирования	**2. Booking conditions**
Гостиница имеет право заключать договоры с юридическими и физическими лицами на бронирование свободных номеров и предоставление гостиничных услуг.	The Hotel has the right to conclude contracts for room reservation and service provision with legal entities and individuals.
Бронирование номера в Гостинице осуществляется на основании заявки, направленной в отдел бронирования Гостиницы посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика (физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу потребителя).	Room reservation in Hotel is carried out based on the reservation request sent to the Hotel's reservation department by mail, telephone and other service allowing to establish that the application proceeds from the Consumer or the Customer (the natural (legal) person having intention to order or to get or ordering or getting hotel services in favor of the consumer).
Заявка должна содержать следующую информацию: • ФИО Гостя (ей); • количество Гостей; • дата и время заезда и выезда; • категория и количество номеров; • форма оплаты (наличный расчет, оплата кредитной картой, оплата через интернет-эквайринг, безналичный расчет); • контактная информация (телефон, адрес	The reservation request should contain the following information: • first and last names of the Guest (s); • number of Guests; • dates and time of check-in and check-out; • room type and number of rooms; • payment method (cash, credit card, internet acquiring, bank transfer); • contact information (phone number, email address).

электронной почты).	
Электронная форма бронирования на интернет-сайте Гостиницы accor.ru приравнивается к письменной заявке.	The online form on Hotel's web-site accor.ru is equivalent to the written reservation request.
При бронировании, размещении или при свободном поселении Потребитель или Заказчик выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Гостиницей.	While making a reservation or accommodating like a walk-in guest, Consumer or the Customer chooses a room category, but the option to choose the concrete room number of this category is still with Hotel.
Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.	The performer has the right to refuse booking if there are no available vacant rooms for the date specified in the application.
Исполнитель вправе применять в Гостинице следующие виды бронирования:	The performer has the right to apply the following reservation types in the Hotel:
а) гарантированное бронирование - бронирование, гарантированное предоплатой, кредитной картой или договором с отсрочкой платежа, при котором Гостиница ожидает Потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или неявки 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;	a) a guaranteed reservation - a type of booking guaranteed by prepayment, credit card or by contract with deferred payment, when the Hotel expects the Consumer to arrive till the checkout time of the day following behind the day of the planned arrival. In case of late cancellation, delay or no show, the Consumer or the Customer must pay for actual idle time of room, but no more than is raised per day. In case of more than twenty-four hours delay, a guaranteed reservation is cancelled;
б) негарантированное бронирование – бронирование, негарантированное предоплатой, кредитной картой или договором с отсрочкой платежа, при котором Гостиница ожидает Потребителя до 18:00 дня заезда по местному времени. После 18:00 дня заезда негарантированное бронирование аннулируется.	b) a non-guaranteed reservation - a type of booking that is not guaranteed by prepayment, credit card or by contract with deferred payment, when the Hotel expects the Consumer to check in till 6 p.m. local time on a day of arrival, after 6 p.m. on a day of arrival a non-guaranteed booking is cancelled.
При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания и/или осуществляется предавторизация кредитной карты (условия оплаты зависят от выбранного тарифа на проживание). Для представителей юридических лиц, имеющих с Исполнителем договор с отсрочкой платежа, взаиморасчеты осуществляются в рамках и период определенный условиями договора.	At the guaranteed booking the Customer should make 100% prepayment for the whole stay and/or the pre-authorization of the Customer's credit card is made (terms of payment depend on the chosen room rate). For representatives of the legal entities, which have a contract with deferred payment with the Performer, payment is carried out within the period determined by the written agreement.
Все бронирования в Гостинице, гарантированные предоплатой, кредитной картой или договором с	All reservations guaranteed by an advance payment, a credit card or the contract with deferred payment are kept till 12:00

отсрочкой платежа, сохраняются до 12:00 дня (по местному времени), следующего за днем заезда.	in the afternoon (local time) on the next day after the planned arrival day.
В случае, если бронирование не было отменено до 23:59 предыдущего дня до заезда (по местному времени), а гость не прибыл в Гостиницу в день заезда, то Исполнитель взимает с Заказчика плату в сумме, равной стоимости первых суток проживания по забронированному тарифу.	In case booking has not been cancelled till 23:59 one day before the planned arrival day (local time), and the guest has not arrived on the arrival day, then the Performer collects payment from the Customer in the amount of the first night price according to rate conditions.
Заявка на отмену бронирования должна быть оформлена в письменном виде и направлена в адрес Гостиницы посредством электронной почты или иной связью, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя или лица, представляющего его интересы.	The request for reservation cancellation has to be issued in writing and sent to the Hotel by e-mail or other communication means allowing to establish that the request proceeds from the Consumer or the person representing his interests.
В случае, если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания (по специальному, невозвратному, предоплатному тарифу на размещение) не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, предоплата возврату не подлежит.	In case of the no-show of the Guest who has reservation at a special, non-refundable, 100% prepayment rate, the deposit charged cannot be refunded.
Иностранным гражданам в Гостинице оказывается визовая поддержка. В случае незаезда иностранных граждан, с них взимается неустойка за оказанную услугу в размере 3,000.00 рублей (трех тысяч рублей).	Hotel provides foreign Guests with Visa support service for extra charge. If the service is provided but the Guest doesn't arrive (cancellation or no-show), the Hotel charges the penalty in the amount of 3,000.00 rubles (three thousand rubles).
Гостиница вправе отказать в предоставлении своих услуг, когда отсутствует возможность предоставления услуг, в том числе, если учредительными документами Гостиницы или гражданско-правовым договором, заключенным с ней, предусмотрена обязанность Гостиницы в определенном порядке предоставлять услуги соответствующей категории лиц.	The hotel has the right to refuse in providing of services when there is no possibility in rendering of it, in particular if founding documents of Hotel or the civil contract, which were signed with it, have provided an obligation of the Hotel in a certain order to provide services to the corresponding category of persons.
Оформляя бронирование, Гость (Заказчик) соглашается с настоящими Правилами. В случае несогласия с какими-либо положениями документа, Гостиница рекомендует отказаться от дальнейших действий по оформлению бронирования.	Upon booking the Guest (Customer) accepts these rules. In case of disagreement with any provision of the document the Hotel recommends the Guest to refuse a booking.
3. Размещение	**3. Accommodation**
Договор на предоставление услуг заключается при предъявлении Гостем документа, удостоверяющего его	The contract for accommodation services is signed at the moment when the Guest presents the document proving his identity, issued in accordance with the established procedure including:

личность, оформленного в установленном порядке, в том числе: а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации; б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации; в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста; г) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации; д) 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; е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства; ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства; з) вида на жительство лица без гражданства.	a) passport of the citizen of the Russian Federation proving the identity of the citizen of the Russian Federation in the territory of the Russian Federation; b) passport of the citizen of the USSR proving the identity of the citizen of the Russian Federation (if it hasn't been replaced by the passport of the citizen of the Russian Federation by the specified time); c) birth certificates - for the person who hasn't reached 14-year age; d) the passport proving the identity of the citizen of the Russian Federation outside the Russian Federation; e) the passport of the foreign citizen or other document established by the federal law or recognized according to the international treaty of the Russian Federation as the identity document of the foreign citizen; f) the document issued by the foreign state and recognized according to the international treaty of the Russian Federation as the identity document of the person without citizenship; g) permissions to temporary residence of the person without citizenship; h) residence permit of the person without citizenship.
Договор заключается между потребителем и исполнителем путем заполнения регистрационнной формы установленного образца (Приложение №2), подписанной двумя сторонами. После чего администратор отдела приема и размещения выдаёт карту гостя, подтверждающую заключение договора на оказание услуг. Регистрация потребителей, 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	The contract is concluded between the consumer and the performer by filling in the registration form of the established sample (Appendix No. 2) signed by two parties. Then Receptionist issues the guest's card confirming the conclusion of the contract for rendering services. Registration of the consumers who are Russian Federation citizens, at the place of stay shall be carried out in accordance with the rules of registration and de-registration of citizens of the Russian Federation on place of residence and place of stay within the Russian Federation, approved by the Decree of the Government of the Russian Federation dated July 17, 1995 N 713 "on approval of the rules of registration and de-registration of citizens of the Russian Federation on place of residence and

Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 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".	place of stay within the Russian Federation and the list of persons responsible for registration and transmission to the authorities of the documents for registration and de-registration of citizens of the Russian Federation at the place of residence and place of stay within the Russian Federation ".
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), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.	Registration in the hotel of minors under the age of 14 is carried out on the basis of documents proving the identity of the parents (adoptive parents, guardians) or close relatives, accompanying person (s) with them, must provide a consent of legal representatives (one of them), as well as birth certificates of these minors.
Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствии нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них)	Check-in at the hotel of minor citizens who have reached the age of 14, in the absence of legal representatives next to them, is carried out on the basis of identity documents of these minors, subject to the provision of written agreement of the legal representatives (one of them).
Постановка иностранного гражданина и лица 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".	Registration of a foreign citizen and persons without citizenship at the place of stay such as hotel and their de-registration from the place of stay where they were registered during their stay in the Russian Federation shall be carried out in accordance with the rules of migration registration of foreign citizens and stateless persons in the Russian Federation, approved by the Decree of the Government of the Russian Federation from January 15, 2007 N 9 on migration registration of foreign citizens and stateless persons in the Russian Federation ".
Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Администрацией Гостиницы в соответствии с действующим законодательством.	The guest gives his approval for processing of his personal data and it’s transfer to the third parties by Administration of Hotel according to the current legislation.
Администрация Гостиницы обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации на Гостиницу.	The administration of Hotel provides confidentiality of personal information of the Guest and guarantees that transfer of his personal information to the third parties will be carried out only for fulfillment of duties, assigned to the Hotel by the legislation of the Russian Federation.
Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, но не более чем на 180 дней, а	Accommodation of citizens after their arrival is made for the term specified in applications, but not more than for 180 days,

для иностранных граждан – в пределах срока действия визы или миграционной карты.	and for foreign citizens – within the period of validity of the visa or the migration card.
Заезд в Гостиницу и выезд из Гостиницы Потребителя осуществляются с учетом расчетного часа. Время заезда - 15 часов по местному времени. Время выезда - 12 часов по местному времени.	Arrival time to the Hotel and departure time from the Hotel are set according to the checkout time. Check in time – 3p.m (local time). Check out time at the hotel - 12:00 pm (local time).
Размещение Гостя с 00:00 до 15:00 часов дня заезда производится только при наличии свободных от брони номеров и по цене половины стоимости от тарифа первой ночи проживания гостя.	Guest's check-in from 00:00 am till 02:00 pm on the day of arrival is subject to availability and costs half the amount of the rate for the first night of the guest's stay.
При необходимости продления проживания в Гостинице, Гость может обратиться в отдел приема и размещения за 24 часа до установленного времени выезда. При наличии свободных мест в Гостинице срок проживания может быть продлен.	To extend the reservation, the Guest should address to the Front Office Department within 24 hours before the established departure time. The reservation can be extended upon room availability.
В Гостинице предоставляется возможность проживания ребенка от 0 до 6 лет в номере с родителями без дополнительной оплаты.	The child from 0 to 6 years can stay in the room with parents without additional charges.
В стоимость номера входят следующие виды услуг, оказываемые Гостиницей: • проживание в номере Гостиницы в течение всего срока, оговоренного и оплаченного при регистрации Гостя; • наличие в номере душевой/ванной комнаты и туалета; • наличие в номере сейфа, мини-холодильника, телевизора, телефона, чайника, фена, кофе-машины (для номеров категорий «Привилегия», «Полулюкс» и «Премьер Люкс»), чайной посуды; • наличие в номере ежедневно пополняемого чайного набора (чай, кофе, сахар, сливки); • наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения (мыло, шампунь, туалетная бумага и т.п.); • смена полотенец по запросу Гостя; • ежедневная уборка в номере (если гость не оставил на двери табличку «Не беспокоить»); • ежедневная смена постельного белья по требованию гостя. Гостиница обязуется менять постельное белье не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя; • пользование оздоровительным центром (за исключением услуг массажиста); • пользование парковкой на период проживания при размещении в номерах категории «Привилегия», «Полулюкс» и «Премьер Люкс»;	The following services, provided by the Hotel, are included in the room rate: • staying in the hotel room during the period bespoken and paid upon check-in; • use of shower / bathroom and toilet in the room; • use of the safe, mini-refrigerator, TV, phone, teapot, hair dryer, coffee machine (for room categories "Privilege", "Privilege Luxe" and "Suite"), tea-dishes; • use of daily refreshed tea set (tea, coffee, sugar, cream); • bathroom amenities (soap, shampoo, toilet paper, etc.); • changing of towels upon Guest's request; • daily cleaning in number (in case of Do Not Disturb signage absence); • daily change of bed linen upon the demand of the guest. The hotel undertakes to change bed linen at least 1 time in 3 days period without the Guest's request; • use of the Wellness center (except massage services); • free use of the parking in case if room categories "Privilege", "Privilege Luxe" or "Suite";

• пользование беспроводным интернетом в номере и на территории Гостиницы; • пользование компьютерами в бизнес-уголке Гостиницы.	• use of the wireless Internet in the room and in the territory of the Hotel; • using of computers in a business corner of the Hotel.
Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг (по запросу):	The hotel provides to the Guests the following types of service without additional fee (on demand):
• вызов скорой помощи, других специальных служб; • пользование медицинской аптечкой; • доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя; • побудка к определенному времени; • предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов; • предоставление зубного набора, шапочки для душа; • предоставление набора письменных принадлежностей (конвертов, почтовой бумаги); • предоставление халата; • справочная информация по городу; • предоставление утюга и гладильной доски; • предоставление дополнительных подушек в соответствии с действующим меню; • предоставление дополнительных одеял; • кроватка для ребенка в возрасте до 1 года; • манеж для ребенка в возрасте до 3-х лет; • детское кресло в ресторане для детей до 3-х лет.	• call of ambulance, other special services; • using of the medical first-aid kit; • correspondence delivery to the Guest room; • wake up call; • use of boiled water, sewing kit, one set of ware and tableware; • Dental kit, shower cap • Correspondence set (envelopes, paper) • Bathrobe • information around the city; • use of iron and ironing board ; • granting additional pillows according to the existing menu; • granting additional blankets; • baby cot for a child aged till 1 year; • playpen the child aged till 3 years; • a children's chair at the restaurant for children till 3 years.
Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется отделом приема и размещения. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.	Additional services are provided to Guests at An extra fee. Information about the list and cost of Additional services is provided by Front Office department. The total number of the living Guests in the room has to correspond to the number of places in the room.
Посещение проживающих в Гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия Администрации Гостиницы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 07:00 до 23:00.	Visit living in the Hotel third parties is allowed from mutual consent of Administration of Hotel and the living Guest. Staying of visitors in the room is authorized from 07:00 till 23:00.
Завтрак сервируется в Ресторане «Таунхауз» с 06:30 до 10:30 в будние дни, с 06:03 до 11:00 – в выходные и праздничные дни.	The breakfast is served at «Townhouse» Restaurant from 06:30 till 10:30 on weekdays, from 06:30 till 11:00 – on weekends and holidays.
Ресторан «Таунхауз» работает в будние дни с 12:00 до 23:00.	The «Townhouse» Restaurant works from 12:00 till 23:00 on weekdays.

Бар «Библиотека» открыт ежедневно, круглосуточно. С 04:00 до 12:00 в баре сервируются завтраки а-ля карт. Гостиница предоставляет круглосуточное обслуживание в номерах в соответствии с утвержденным меню.

Услуги прачечной и химчистки предоставляются в соответствии с утвержденным прейскурантом:

- Вещи, сданные в глажку, стирку или химчистку до 09:00 часов, будут возвращены до 10:00 часов следующего дня. Вещи, сданные после 09:00 часов, будут возвращены в течение 48 часов.
- Услуга экспресс-стирка – выполнение заказа в течение 4 часов, вещи принимаются с 08:00 до 16:00.
- Услуга экспресс-глажка – выполнение заказа в течение 2 часов, вещи принимаются с 08:00 до 18:00.
- Услуга "Глажка" может быть выполнена только для чистых вещей.
- Заказ, не имеющий заполненную форму, считается недействительным.
- При отсутствии рекомендаций по обработке Гостиница не несет ответственности за изменения в структуре материала, его форме или окраске.
- Не принимаются вещи без специальной маркировки о способах обработки.
- Гостиница не несет ответственности за повреждения в процессе обработки изделий с несъемной фурнитурой, деталей из кожи и синтетических материалов, а также за не удаленную гостем фурнитуру, не подлежащую обработке.
- Гостиница не несет ответственности за севшие и полинявшие вещи, а также вещи, не затребованные гостем в течение 1 месяца после сдачи.
- В случае утери или порчи компенсация не превысит трехкратный размер стоимости предоставленных услуг.
- На комбинированные изделия со стразами, блестками, шелком, трикотажем, деревом, мехом и кожей стоимость услуги увеличивается на 50%
- Ответственность за задержку и/или повреждения, произошедшие в процессе обработки или доставки изделий в Гостиницу, несет внешний поставщик.

При выезде из Гостиницы Гость сдает электронный ключ от номера администратору отдела приема и размещения.

4. Порядок оплаты

The Bar "Library" is open daily 24/7, where we serve a la carte breakfast from 4.00 am to midday.
According to the approved menu, the Hotel provides the round-the-clock room-service.

Laundry and dry-cleaning services are provided according to the approved price list:

• Items handed over for an ironing, washing or a dry-cleaning till 09:00 a.m. will be returned by 10:00 a.m. next day. Items handed over after 09:00 a.m. will be returned within 48 hours.
• Express laundry – implementation of the order within 4 hours, clothes are accepted from 08:00 a.m. till 16:00 p.m..

• Express ironing – implementation of the order within 2 hours, clothes are accepted from 08:00 a.m. till 18:00 p.m.

• Ironing service can be executed only for clean clothes.

• The order without filled laundry form is invalid.

• The hotel is not responsible for any alterations of structure, shape and color of the item, if no special instructions were given.
• Items without Laundry Care label are not accepted.

• The hotel is not responsible for any damage in the course of processing products with non-removable accessories, parts of leather and synthetic materials, as well as any remaining guest fittings, not to be trated.

• The hotel is not responsible for the shrinkage or discoloring of clothes, and also for items which aren't requested by the guest within 1 month after delivery.

• Maximum compensation in case of loss or damage cannot exceed 3 sum paid for provided services.

• The cost of service increases by 50% for combined material with rhinestones, paillettes, silk, jersey, wood, fur, leather.
• Responsibility for a delay and/or the damages occurred during processing or delivery to the hotel is assumed by outsourcing supplier.

Upon check-out, the Guest hands over an electronic room key to the Receptionist.

4. Order of payment

The daily order of payment is established in the Hotel.

В Гостинице установлена посуточная оплата проживания. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с расчетным часом. При размещении потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа дня заезда по условиям имеющегося бронирования (ранний заезд) плата за проживание взимается в размере, не превышающем плату за половину суток от стоимости размещения в соответствии с выбранной категорией номера, согласно действующему прейскуранту цен, утвержденному Приказом Генерального Управляющего. Размещение потребителя без предварительного бронирования (walk-in) с 0 часов 00 минут до 12 часов текущих суток по местному времени возможно только при наличии в Гостинице свободных от брони номеров, с оплатой проживания в размере 50% от стоимости размещения в соответствии с выбранной категорией номера, согласно действующему прейскуранту цен, утвержденному Приказом Генерального Управляющего. В случае задержки выезда (поздний выезд): • Не более 6 часов после расчетного часа- взимается 50% от стоимости номера за предыдущую ночь. • От 6 до 24 часов после расчетного часа- взимается 100% от стоимости номера за текущую ночь. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному Приказом Директора. Все счета оформляются только в российских рублях. Оплата физическими лицами производится только в российских рублях одним из следующих способов: - наличными средствами на ресепшн (при негарантированном бронировании); - кредитной картой непосредственно держателем данной карты на ресепшн (при негарантированном бронировании). В Гостинице к оплате принимаются карты Visa, MasterCard, МИР, выпущенные российскими банками; - через интернет-эквайринг (по банковской ссылке); - предоплата банковским переводом на расчетный счет Гостиницы на основании выставленного	The payment for hotel accommodation is charged according to the checkout time. At accommodation of the consumer from 0 hours 00 minutes till the established checkout time of the arrival day under the terms of the available booking (early arrival), the payment for accommodation is charged in the amount which does not exceed 50% of the rack rate, according to the chosen category of room and existing price list approved by the Order of the General Manager. Accommodation of the consumer without advance booking (walk-in) from 0:00 to 12:00 of the current day local time is subject to room availability and possible only with payment for accommodation in the amount of 50% of the rack rate according to the chosen category of room, according to the existing price list approved by the Order of the General Manager. In case of a late check-out: • No more than 6 hours after checkout time - 50% of a room rate for the previous night is charged. • From 6 to 24 hours after checkout time - 100% of a current room rate. Payment for the provided services is carried out according to the existing price list of service prices approved by the Order of the Director. All bills are issued only in Russian rubles. Payment by individuals is made only in Russian rubles by one of the following methods: - in cash at the reception desk (a non-guaranteed reservation); - by credit card directly by the credit card holder at the reception desk (a non-guaranteed reservation). The Hotel accepts for payment Visa, MasterCard, MIR cards issued by Russian banks; - via internet acquiring (via bank link);

Гостиницей счета с расчетного счета физического лица. Основной гарантией оплаты услуг Гостиницы является внесение Клиентом предоплаты за услуги, бронируемые в гостинице, и депозита на незапланированные дополнительные расходы. Предоплата за услуги Гостиницы является обязательной и производится до заезда гостя на всю сумму забронированных услуг с учетом налогов. Если бронирование оформлено по тарифам, облагающимся специальными условиями, внесенные денежные средства не возвращаются в случае модификации или отмены брони. Если номер забронирован по тарифам, которые не облагаются строгими условиями, внесение оплаты за проживание происходит при заезде гостя на всю сумму забронированных услуг. Внесение депозита на счет носит добровольный характер и решение об этом гость принимает самостоятельно в момент заселения и/или в процессе проживания в Гостинице. Внесение депозита дает возможность гостю закрывать дополнительные услуги Гостиницы (не предоплаченные до заселения) на номер комнаты, пользоваться услугами прачечной и химчистки, пользоваться телефоном в номере для городских, междугородних и международных переговоров. Минимальная сумма депозита за номер – 2000 (две тысячи) рублей за сутки проживания в Гостинице. Гость может внести большую сумму по своему усмотрению. В случае отсутствия депозита на счете гостя в системе проставляется отметка NO POST, не дающая гостю возможности пользоваться дополнительными услугами без дополнительной (предварительной) оплаты. При выезде из Гостиницы Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, и сдает ключ от номера на стойке приема и размещения. В случае возникновения положительного остатка на счету Гостя на момент выезда из Гостиницы, неиспользованная сумма депозита возвращается плательщику (Гостю или его уполномоченному лицу, осуществившему оплату) полностью или частично, тем же способом (банковским переводом, на кредитную карту, наличными, через интернет-эквайринг), каким была сделана оплата гостиничных услуг, по которой осуществляется возврат, согласно правил, закрепленных законодательством РФ и внутренними процедурами Гостиницы. В Гостинице предусмотрены следующие программы лояльности:	- prepayment by a bank transfer to the Hotel's settlement account based on the invoice issued by the Hotel from the individual's bank account. Prepayment (credit card preauthorization) and deposit for extras provided by the Guest serve as the main guarantee of payment. Prepayment for hotel accommodation is obligatory and must be carried out before arrival. The full amount for the stay must be prepaid, including taxes, if reservation is made at the rates which are not imposed by special conditions: in case of reservation modification or cancellation, the amount paid is not refunded. If the reservation is made at the rates which are not imposed by strict conditions, payment for accommodation is made upon Guest's check-in. Deposit for extra services is voluntary and can be paid upon arrival or/and during Guest's stay in the hotel. Deposit permits the Guest to charge extra services (which were not prepaid) to the room account, to use laundry and dry cleaning service, to use telephone in the room for local, national long-distance and international calls. The minimum amount of deposit for room – 2000 (two thousand) rubles per night. At his own discretion, the Guest can deposit a larger amount. In case of deposit lack, NO POST mark is set up in the hotel PMS. This mark doesn't permit the Guest to use extra services without additional payment. Upon check-out the Guest makes final settlement for all the services provided, including extra services, and hands over a room key to the Receptionist. In case of the positive balance on the Guest's account upon check-out from Hotel, the unused deposit amount is refunded to the payer (The guest or his authorized officer who has carried out payment) fully or partially. According to the Russian Federation legislation and Hotel's operational procedures, the deposit refund can be carried out only by the same means as the payment has been made (by bank transfer, by credit card, via internet acquiring or in cash). Hotel has the following loyalty programs:

- Для держателей карт лояльности ALL Silver, Gold, Platinum и Diamond – 10% скидки на услуги ресторана, бара.

- Для сотрудников ACCOR, обладающим картой ALL Heartists и путешествующим в личных целях. Эта карта выдается сотрудникам, работающим в настоящий момент в компании ACCOR. Карта является именной и ни в коем случае не может быть передана третьему лицу. Сотрудник должен возвратить карту, если покидает компанию. Бронирование предоставляется максимум на 3 комнаты на одно бронирование. Обязательно предъявление карты ALL Heartists (online версия в приложении) при заселении. Кредитная карта является обязательной для последующей регистрации. Преимущества ALL Heartists карты не относятся к деловой поездке, а только для путешествий в личных целях.

Карта ALL Heartists дает следующие преимущества: а) до 30% скидка от основного опубликованного тарифа за проживание б) до 30% скидка на завтрак для проживающих в Гостинице; в) до 30% скидка по счету в любом ресторане отелей ACCOR.

ВНИМАНИЕ! Скидки и льготы, действующие в Гостинице, не применяются к специальным тарифам (договорные тарифы с корпоративными клиентами, тарифы агентств, интернет-тарифы) и не суммируются.

- For the holders of ALL Silver, Gold, Platinum and Diamond loyalty cards – 10% discount for restaurant and bar services.

- For ACCOR employees, possessing the ALL Heartists card and travelling with the personal purposes. This card is granted to the employees who is currently working in ACCOR. The card is nominal and cannot be transferred to the other person. The employee has to return the card if leaves the company. The Guest can book maximum 3 rooms using his ALL Heartists card. Presentation of ALL Heartists card (online version in Application) upon check-in is obligatory. The credit card is obligatory for the subsequent registration. Advantages of the ALL Heartists card cannot apply for a business trip – only for the personal purpose.

The ALL Heartists card gives the following advantages: a) up to 30% discount from Best Available Rate for accommodation b) up to 30% discount for a breakfast at ACCOR hotels c) up to 30% discount for the restaurants at ACCOR hotels.

ATTENTION! The discounts and privileges operating in Hotel are not applied to special rates (corporate rates, travel agencies rates, online travel agencies rates) and not summarized.

5. Расчеты с юридическими лицами

Как правило, все расчеты с юридическими лицами осуществляются в безналичном порядке. Кроме того, законодательством РФ предусмотрена возможность расчетов между юридическими лицами кредитными картами, наличными (в том числе возвраты) – в сумме, не превышающий 100 000 руб. по одному договору (согласно Указанию ЦБ РФ от 07 октября 2013 г. №3073-У «Об осуществлении наличных расчетов), при выполнении следующих условий:

1) при заезде гость сообщает о том, что является представителем юридического лица, либо указывает это при бронировании;
2) предоставляет доверенность (оригинал, факс, копия) от компании с подписью уполномоченных лиц и печатью компании в

5. Settlements with legal entities

As a rule, all calculations with legal entities are performed in a non-cash order. Besides, the legislation of the Russian Federation has provided a possibility of calculations between legal entities credit cards, cash (including returns) – in the sum, not exceeding 100 000 rub under one contract (according to the instructions from the Central Bank of the Russian Federation from October 7, 2013 №3073-V “On the implementation of cash payments”), in case of performing the following conditions:

1) The guest has to report that he is the representative of legal entity upon arrival or he has to specify it in the booking;

режиме рабочего времени финансового отдела Гостиницы, согласно производственному календарю, в будние дни с 09:00 до 18:00, для осуществления проверки правильности и полноты содержания предоставляемых документов, возможности принятия оплаты через Главную кассу (в соответствии с требованиями законодательства РФ). Выдача доверенности регулируется статьей 185 Гражданского кодекса, где сказано, что доверенность представляет собой письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами. Доверенность от имени организации должна выдаваться за подписью ее руководителя или иного лица, уполномоченного на это учредительными документами.	2) provides the power of attorney (the original, the fax, the copy) from the company with the signature of authorized officers and a common seal in the mode of working hours of finance department of the Hotel, according to a production calendar, on weekdays from 09:00 till 18:00, for implementation of check of correctness and completeness of contents of the provided documents, a possibility of acceptance of payment through the Main cash desk (according to requirements of the legislation of the Russian Federation). Issue of the power of attorney is regulated by article 185 of the Civil code where it is told that the power of attorney represents the written authorization issued by one person to the other person for representation before the third parties. The power of attorney on behalf of the organization has to be issued signed by her head or the other person authorized on it by constituent documents.
Все расчеты с юридическими лицами должны осуществляться через Главную кассу ООО «Экобытсервис» (Указанию ЦБ РФ от 07 октября 2013 г. №3073-У «Об осуществлении наличных расчетов» и Указанию ЦБ РФ от 11.03.2004 г. №3010-У «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства»).	All cash settlement with legal persons should be carried out through the main cashier LLC «Ekobytservis» (directed by the of the Central Bank of the Russian Federation from October 7, 2013 No. 3073-U “on the implementation of cash payments and orders of the Central Bank of the Russian Federation from 11.03.2004. No. 3010-U “on the procedure for conducting cash operations of legal persons and the simplified procedure of conducting cash operations of individual entrepreneurs and small business entities”).
Если Гость выступает как частное лицо и при этом оплачивает товары (работы, услуги) через кассира-операциониста, то Гостиница выдает Гостю только кассовый чек без оформления приходных кассовых ордеров и счета-фактуры.	If the guest acts as an individual and at the same time pay for goods (works, services) through the cashier-operator, the hotel provides to the guest only a bill without issuing of receipts of cash orders and invoices.
Согласно пункту 4 Указания «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства», утвержденного ЦБ РФ от 11.03.2014 г. №3010-У, приходные кассовые ордера оформляются при поступлении денег в Главную кассу предприятия. В пункте 29 этого документа сказано, что кассой является изолированное помещение, предназначенное для приема, выдачи и временного хранения наличных денег. Такое помещение должно иметь капитальные стены, прочные перекрытия пола и потолка, надежные внутренние стены и перегородки. Оно должно закрываться на две двери: внешнюю и внутреннюю. В кассе должно быть специальное окошко для выдачи и получения денег. Помимо этого помещение	According to the paragraph 4 Directions "About the order of cash transactions by legal entities and simplified procedure for conducting cash transactions by individual entrepreneurs and small businesses", approved by the Central Bank on 03.11.2014, the №3010-V, cash order is issued on the receipt of money in the main box office of the enterprise. In paragraph 29 of the document it states that the cash register is an isolated room for receiving, issuing and temporary storage of cash. This room should have the main walls, solid ceiling floor and ceiling, reliable internal walls and partitions. It shall be closed on the two doors: external and internal. The hand must be a special window for the issuance and receipt of money. In

кассы должно быть оборудовано охранной и охранно-пожарной сигнализацией.	addition, cash room should be equipped with security and fire alarm system.
Служба приема и размещения, где принимает деньги кассир-операционист, не является Главной кассой организации, и приходный кассовый ордер в этом случае не оформляется. Кроме того, кассир-операционист в своей работе руководствуются не Указаниями ЦБ РФ, а Типовыми правилами эксплуатации контрольно-кассовых машин при осуществлении денежных расчетов с населением. Данный документ утвержден письмом Минфина России от 30.08.93 № 104. Согласно этим правилам оприходование денег и отражение их в кассовой книге в обязанности кассира-операциониста не входит. Эту работу выполняет старший (главный) кассир, состоящий в штате организации.	The reception desk and placement where the cash desk operator accepts money, isn't the Main cash desk of the organization, and the credit cash order in this case isn't made out. Besides, the cash desk operator in the work are guided not by Indications of the Central Bank of the Russian Federation, but Standard service regulations of cash registers at implementation of monetary calculations with the population. This document is approved by the letter of the Ministry of Finance of the Russian Federation of 30.08.93 No. 104. According to these rules receipt of money and their reflection in the cash-book doesn't belong to duties of the cash desk operator. This work is performed by the senior (chief) cashier who is in the staff of the organization.
Счета-фактуры в данном случае не выписываются на основании пункта 7 статьи 168 НК РФ. В нем говорится, что требования по оформлению расчетных документов и выставлению счетов-фактур считаются выполненными, если продавец выдал покупателю кассовый чек или иной документ установленной формы. Речь идет об организациях, которые реализуют товары за наличный расчет, выполняют работы и оказывают платные услуги непосредственно населению.	In this case invoices are not written out on the basis of paragraph 7 of article 168 of the Tax Code of the Russian Federation. It is said that requirements for registration of settlement documents and drawing of invoices are considered executed if the seller has issued to the buyer the cash voucher or the other document of the established form. It is about the organizations which realize goods in cash, perform works and render paid services directly to the population.
Если гость, не имея доверенности, вносит деньги за товары (работы, услуги) прямо в Главную кассу Гостиницы, счет-фактура в этом случае также не выписывается. Однако помимо кассового чека Гостиница выдает гостю квитанцию к приходному кассовому ордеру. Таким образом, документами, подтверждающими оплату наличными деньгами товаров (работ, услуг), в рассматриваемой ситуации являются кассовый чек и квитанция к приходному кассовому ордеру.	If the guest, without having the power of attorney, places money for goods (works, services) directly in the Main cash desk of the Hotel, the invoice in this case is also not written out. However, besides the cash voucher the Hotel issues to the guest the receipt to the credit cash order. Thus, the documents confirming cash payment with money of goods (works, services), in the considered situation they are the cash voucher and the receipt to the credit cash order.
Если гость заезжает / выезжает в нерабочие дни/часы финансового отдела, с гостя берет оплату служба приема и размещения через операционную кассу на стойке регистрации.	If the guest moving in / leaving in non-working days/hours of finance department, the payment has to be taken by reception administrators through the operational cash desk on a front desk.
6. Право на внеочередное обслуживание в Гостинице имеют:	**6. Rights for the extraordinary service in Hotel can have:**
• Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы; • инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его; • работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, налоговой службы, фельдъегерской связи и	• Heroes of the Russian Federation and the Soviet Union, full cavaliers of awards of Glory; • disabled people from childhood, disabled people of I group and one person accompanying him;

информации (при исполнении ими служебных обязанностей);
- военнослужащие, проходящим военную службу по контракту, направляемые в служебную командировку, по предъявлению командировочного удостоверения (ст.20 п.6 ФЗ РФ «О статусе военнослужащих» от 27.05.1998 г. №76-ФЗ);
- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;
- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, предоставлено право на внеочередное обслуживание в предприятиях бытового обслуживания.

7. Обязанности Гостей:

- наличие регистрации в Гостинице обязательно для всех проживающих гостей;
- соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания, порядок оплаты предоставленных услуг и внесения депозита за дополнительные услуги;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;
- соблюдать технику безопасности при использовании бытовых электроприборов на территории Гостиницы;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах;
- не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Гостиницы (ст.33 ФЗ №52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).

• prosecutors, the employees of the law-internal affairs, employees of judicial authorities, tax administration, courier communication and information (at execution of official duties by them);

• the military personnel, passing military service under the contract, sent to official journey, on presentation of the traveling certificate Art. 20 p. 6 of Federal Law of the Russian Federation "On the status of military servicemen" of 27.05.1998 No. 76-FZ

• disabled people and participants of the Great Patriotic War;
• Other categories of citizens, who have been granted the right for extraordinary service in public service establishments according to the current legislation of the Russian Federation.

7. Duties of Guests:

- The registration in the Hotel is obligatory for all guests;
- to observe Hotel Rules, procedures of payment for the provided services and introduction of the deposit for additional services;
- to observe cleanliness, to treat Hotel's property and the equipment with care;
- to observe safety measures when using electrical household appliances on the territory of the Hotel;
- to indemnify loss in case of the Hotel's property loss or damage according to the current legislation of the Russian Federation. The extent of damage is determined by the prices of the Price list of Hotel on the date of damage detection. In case of damage compensation, the Statement of damage compensation is drawn up in duplicate;
- do not disturb other guests staying in hotel, to observe silence and an order in the room and public order in Hotel;
- do not create a condition and not to allow failures of power supply networks, the water-heat supplying networks and other technical, engineering systems and the equipment of the Hotel;
- in case of determining whether the Guest has an infectious disease or a suspicion on that he has immediately to leave the room of the hotel Art. 33 of Federal Law of the Russian Federation No. 52 "On

- строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;
- своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора отдела приема и размещения о своем выезде и сдать ключ от номера.

Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.Гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

8. В Гостинице запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- курить на территории Гостиницы;
- употреблять в ресторане, баре и лобби Гостиницы продукты и напитки приобретенные вне Гостиницы;

sanitary-epidemiological welfare of population" of 30.03.1999.

- strictly follow fire safety regulations, without allowing emergence of seats of fire;
- to pay for long-distance and international telephone negotiations fully and in time as well as for other additional services provided by the performer not included in a room rate. In case of untimely payment by the guest of cost of such services rendered by the performer, their granting stops until full payment of the debt;
- to close water intaking cranes, windows, to turn off the light, the TV and other electric devices, to close the room upon leaving;
- upon check –out to make full settlement for all the services provided, to inform the Receptionist about the departure and to hand over a room key.

The guest at a detection of shortcomings of the rendered service can demand gratuitous elimination of them.
The guest has the right to dissolve the contract if he has found essential shortcomings of the rendered service.

8. In the Hotel is forbidden:

- to leave strangers in the room (the persons which are not guests under the declared contract of providing hotel services), and also to transfer him a room key;
- to store bulky things, flammable materials, the weapon, chemical, radioactive and explosive materials, mercury;
- to use heating devices, except for the devices installed in the room;
- The guests, who have the right for carrying and storage of the weapon are obliged to provide the documents certifying this right upon the demand of the Hotel administration;
- to store and to illegally use pyrotechnic products;
- to smoke on the territory of the Hotel;
- to use the products and drinks acquired out of Hotel at the Hotel restaurant, bar and a lobby;

- выносить продукты и напитки с Шведской линии ресторана Гостиницы;
- использовать оборудование Гостиницы не по его прямому назначению (в случае затруднений гостю необходимо обратиться к сотрудникам Гостиницы для разъяснения правил использования);
- нарушать покой проживающих гостей после 23-00;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

В случае выявления фактов курения гостем в неотведенных для этого местах на территории Гостиницы, гость выплачивает Гостинице неустойку в размере 30000 рублей (тридцать тысяч рублей), о чем он уведомляется при заселении под роспись на регистрационной форме.

9. Обязанности Гостиницы:

Гостиница обязана обеспечить размещение следующей информации в удобном для обозрения месте и представлять по первому требованию Гостей: правила предоставления гостиничных услуг; прейскурант стоимости номеров; сведения о работе размещенных в гостинице точек питания, связи, бытового обслуживания.

Гостиница обязана информировать гостей при оформлении их проживания о предоставляемых основных и дополнительных услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить предоставление проживающим дополнительных платных услуг в соответствии с утвержденным прейскурантом.

Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в отделе приема и размещения Гостиницы.

Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей.

10. Права Гостиницы:

- to take out products and drinks from the breakfast buffet of the Hotel's restaurant;
- to use the Hotel equipment not for its direct designated purpose (in case of difficulties the guest needs to address the staff of the Hotel for an explanation of the usage rules);
- to disturb Hotel's guests after 23-00;
- staying of persons with the revealed infectious disease or with suspicion on that;
- to keep animals, fowls, reptiles, insects and so forth in the room

In case of violation of the conditions specified in this paragraph, the Hotel shall be entitled to terminate the provision of hotel services unilaterally.

In case of fact of smoking by the guest in the unappropriated areas for smoking at the hotel, guests pay a penalty equal to the Hotel 30000 rubles (thirty thousand), of which he is notified when checking a signature on the registration form.

9. Obligations of the Hotel:

The hotel is obliged to provide placement of the following information in the place, convenient for a review, and to represent upon Guest's request: rules of providing hotel services; price list for rooms; information about the working hours of food & beverage outlets.

The hotel is obliged to inform guests upon check-in about the main and additional services that can provided, about a form and an order of its payment. Also the Hotel must provide the guests with additional paid services in accordance with the approved price list.

To provide "Visitors book", this is located at the front desk, immediately upon Guest's request.

The Hotel must immediately consider Guests' requirements and complaints.

10. Rights of the Hotel:

Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.	The administration of the Hotel reserves the right of visit of the room without coordination with the Guest in case of smoke, fire, flooding, and also in case of violation by the Guest of the real order of accommodation, a public order, an order of use of household appliances.
Гостиница вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или места в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.	The hotel has the right to make replacement of room provided to the Guest or hotel reservations and to demand immediate release of the room which is earlier occupied by the Guest in case of detection of need of implementation for the rooms, which are occupied by the Guest emergency repair, epidemiological and other actions, directed to elimination of the reasons creating threat or interfering their normal (qualitative and safe) usage.
Администрация имеет право 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 персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц, без компенсации неиспользованных оплаченных дней проживания.	The administration has the right to refuse the Guest rendering of services of accommodation and to move the Guest from the hotel in cases of violation of these Rules, untimely payment for accommodation and the provided additional services, manifestations from the Guest concerning personnel and other vacationers of aggression or actions menacing to safety of health or property of other persons, without compensation of the unused paid days of accommodation.
11. Дополнительная информация об условиях проживания	**11. Additional information on accommodation conditions**
Гостиница, в соответствие со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.	The hotel, in compliance with Article 925 of the Civil Code of the Russian Federation is responsible for safety of the prophetic Guest except for money, other currency values, securities and other precious things.
Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы в отдел приема и размещения. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за несохранность вещей.	The guest who has found loss, shortage or damage of the things must immediately declare to administration of the Hotel through the front desk. Otherwise, the Hotel is exempted from liability for failure to preserve of the belongings.
В случае обнаружения забытых вещей сотрудники Гостиницы определяют находку в «Комнату забытых вещей» и предпринимают все меры по их возврату владельцу в соответствии с действующей процедурой.	In case of detection of the forgotten things the staff of the Hotel defines it to "The room of the forgotten things" and undertakes all measures for their return to the owner according to the operating procedure.

Порядок и правила хранения и получения имущества из «Комнаты забытых вещей», утвержден Директором ООО «Экобытсервис» и находится в отделе приема и размещения.	The order and rules of storage and receiving property from "The room of the forgotten things", is approved by the Director of LLC «Ecobytservis» located at the front desk.
Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 (шести) месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в течение 1 (одного) года с момента регистрации в Журнале забытых вещей.	The hotel stores the thing forgotten by the Guest within 6 (six) months. Valuable things, and also the large sums of money are stored within 1 (one) year from the moment of logging of the forgotten things.
Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.	The hotel does not bear responsibility for health of the Guest in case of the use of the food and drinks acquired out of Hotel by him.
Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.	The hotel provides full compliance to norms of Health Inspection Service and other Acts of quality of the offered services in the Hotel.
Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.	The hotel provides confidentiality information of Guests and visitors of the Hotel.
Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов. О любых шумных работах в Гостинице Администрация оповещает Гостей не позднее 12 часов до начала работ, размещая информацию на стойке приема и размещения.	The hotel undertakes not to hold noisy events after 23 hours. Administration notifies Guests about all noisy works in the Hotel no later than 12 hours before they begin, placing information on the front desk.
Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.	The guest takes into consideration and does not object to use (except for rooms and WC) systems of video surveillance on the territory of the Hotel.
12. Порядок разрешения споров	**12. Order of settlement of disputes**
При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 09 октября 2015 г. № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».	At a permission of conflict situations the Guest and the Hotel are guided by the Act of the Russian Federation "О защите прав потребителей " and the Government Resolution of October 9, 2015 № 1085 "On approval of the Rules of providing of the hotel services in the Russian Federation."
В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.	In case of any controversial issues concerning quality of service, both parties have to strive for permission of a question on the spot. If the problem cannot be resolved on the spot, the Guest has to state the claims in writing. Non-performance of this condition can form the basis for full or partial refusal in its satisfaction.

Книга отзывов и предложений находится на Уголке потребителя в свободном доступе. Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.	«The visitors book» is on the consumer's Corner is in free access. Requirements and complaints have to be considered on or before than a month from the date of submission of the complaint.

Генеральный управляющий

Меркюр Москва Павелецкая _____ /Шерлыгина Л.Ф./