

MERCURE

HOTELS

MERCURE ТЮМЕНЬ ЦЕНТР | MERCURE TYUMEN CENTER

APPROVED:

General Manager

Mercure Tyumen Center

Sarsebaeva



УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный управляющий

Отель «Меркюр Тюмень Центр»

Екатерина Сарсебаева



Dear Guest!

Уважаемый Гость!

We are happy to welcome you at Mercure Tyumen Center Hotel! We will make every effort to ensure that your stay at the hotel will be pleasant and comfortable. To do this, let us give you a brief information about the hotel and rules of accommodation:

Мы рады приветствовать Вас в гостинице «Меркюр Тюмень Центр»! Мы приложим все усилия для того, чтобы Ваше пребывание в гостинице было приятным и комфортным. Для этого разрешите предоставить Вам краткую информацию об отеле и порядке проживания:

1. GENERAL RULES.

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Hotel policies of "Mercure Tyumen Center", which is located at: 14, 50 Let Oktyabrya str., 625048, Tyumen City, Russian Federation, are made in accordance with the Law of RF "On Protection of Consumer Rights» N 2300-1 dated February 7, 1992 (last amended on 08.12.2020) and the Order of the Government of the Russian Federation "On approval of the rules of providing hotel services in the Russian Federation" N 1853 as of 18 November 2020, regulating the relationship between the service provider and the consumer, including provision of hotel services, and is a corporate regulation governing the internal activities of the hotel.

1.1. Порядок проживания в гостинице «Меркюр Тюмень Центр», расположенной по адресу: 625048, Российская Федерация, г. Тюмень, ул. 50 лет Октября, 14, разработан в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» N 2300-1 от 7 февраля 1992 года (в последней редакции от 08.12.2020) и Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» N 1853 от 18 ноября 2020 г., регулируемыми правоотношения между исполнителями и потребителями – гражданами, в том числе в сфере предоставления гостиничных услуг, и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность гостиницы.

1.2. Information about the hotel and its services can be found at the reception.

1.2. Информация, как о самой гостинице, так и об оказываемых ею услугах размещается в службе приема и размещения.

1.3. Information about fire safety rules and rules of accommodation is located in each room.

1.3. В каждом гостиничном номере находится информация о соблюдении правил противопожарной безопасности и информация о порядке проживания в гостинице.

2. CHECK-IN PROCEDURE AND PAYMENT METHODS.

2.1. The hotel is working 24/7.

Room is provided to the guest after the full payment of his/her stay upon presentation of identification document.

The hotel registers Russian citizens and also submits the documents to the migration registration authorities for migration registration of foreign citizens. For these purposes, upon arrival at the hotel, guest presents the following identification documents: for Russian citizens - a Russian passport, foreign passport (for foreign citizens - passport, valid Russian visa and migration card). Guest fills in the registration card which confirms the accuracy of information and acceptance of the rules of accommodation.

The hotel has the right to refuse to accommodate a guest in the absence of the above mentioned documents.

2.2. Visiting hotel by outside guests is allowed from 8:00 am to 11:00 pm on the basis of the identification document of the visitor. After 11:00 pm the visitor shall be interpreted as guest-in-house and must be registered in accordance with legislation of Russian Federation.

2.3. During check-in, the hotel must familiarize the guest with the room categories, the actual prices of accommodation, types of services provided for free or for an additional charge.

2.4. The hotel is required to attract attention of the guest to its brand name, information about their state registration and the name of registered body, as well as the address of the hotel, location, working hours, and license information, if any.

2.5. The hotel shall ensure that each room contains fire protection regulations.

2.6. The hotel has the right to sign contracts for reservations by processing a document signed by two parties, as well as through booking by e-mail, telephone, electronic communication, that can reliably determine that the application comes from the guest.

2.7. In case of late arrival of the guest, he/she is charged with a fee for the actual out-of-service time of the room, but no more than a day, unless otherwise provided in the contract.

2.8. Upon check-in the hotel gives an accommodation invoice that contains guest's name, information about cost of the room, and other information at the discretion of the hotel, and a fiscal receipt.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ФОРМА ОПЛАТЫ УСЛУГ.

2.1. Режим работы гостиницы – круглосуточный. Номер предоставляется гостю при полной оплате стоимости номера и при предъявлении документа удостоверяющего личность. Гостиница осуществляет регистрацию граждан РФ и подает документы в орган миграционного учета для постановки на миграционный учет иностранных граждан. Для этих целей, по прибытии в гостиницу, гость предъявляет следующие документы удостоверяющие личность: для российских граждан - общегражданский паспорт, заграничный паспорт (для лиц постоянно проживающих за пределами Российской Федерации), свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста; для иностранных граждан – заграничный паспорт, действующую российскую визу миграционную карту. Гость ставит подпись на регистрационной карте, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с правилами проживания. Гостиница имеет право отказать гостю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов. Предоставляя документы, гость дает свое согласие Гостинице на сбор, хранение, обработку и уничтожение своих персональных данных по истечении 2-х лет (в целях установленных законодательством РФ).

2.2. Посещение проживающих в гостинице посторонними лицами разрешается с 8:00 до 23:00 часов на основании документа, удостоверяющего личность посетителя. После 23:00 часов посетитель считается проживающим в номере и должен быть зарегистрирован в соответствии с законодательством РФ.

2.3. При оформлении проживания гостиница обязана ознакомить гостя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг предоставляемыми бесплатно или за дополнительную плату.

2.4. Гостиница обязана довести до сведения гостя свое фирменное наименование, информацию о своей государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего органа, а также адрес места нахождения по факту, режим работы, сведения о лицензиях, если таковые имеются.

2.5. Гостиница обязана обеспечить наличие в каждом номере Правил пожарной безопасности.

2.6. Гостиница вправе заключать договор на бронирование мест путем составления документа, подписанного двумя

Upon check-in the guest is also required to make a deposit for extra chargers in amount of 1000 rubles per 1 day per room. In case the guest spends previously paid-in deposit, the hotel reserves the right to require extra cash as a deposit for future chargers of the guest. The bill for the extra services can be allocated upon guest's request and with the pre-payment (or a guarantee of payment of additional costs) to the general invoice of the guest. A final calculation with the guest is made at the time of departure from the hotel. In case the guest refuses to make the deposit, inclusion of additional services to the general invoice of guest is not possible. All services are paid by the guest at the point of sale by cash or credit card.

2.9. The hotel may not, without the consent of the guest render additional services for a fee. The guest has the right to refuse to pay for such services, and if they have already been paid for - to claim the refund of amount paid. It's forbidden to provide certain services on condition of mandatory provision of other related services.

2.10. Room rate and the form of its payment shall be established by the hotel.

2.11. The hotel determines the list of services that are included in the room price. The guest is obliged to pay for the full service before its acceptance. With the consent of the guest service may be paid in advance.

2.12. The hotel must provide the room after 3:00 pm. In case of an early check-in, availability of free rooms, the payment for accommodation will be charged as follows:

- Before 03:00 am – full cost of the room, unless otherwise provided by the contract.

- from 03:00 am till 12:00 pm - half cost of the room, unless otherwise provided by the contract.

- after 12:00 pm – free (in case of availability of free rooms);

Guaranteed early check-in (before 3:00 pm) is possible in case of reservation and payment for a room one day before the actual date of arrival.

2.13. Payment for accommodation is charged in accordance with the checkout time - 12:00 current day, local time.

2.14. Hourly payment at the hotel is not available. In case of delayed departure the payment for accommodation will be charged as follows:

-Before 18 o'clock - half cost of the room;

-After 18 o'clock - fee per one night.

If staying in a hotel is not more than a day (24 hours) the fee is charged for the full day despite check- out time.

2.15. No payment is required for accommodation of

сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование путем почтовой, телефонной, электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя.

2.7. В случае опоздания гостя с него взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки если иное не предусмотрено договором.

2.8. При оформлении проживания гостиница выдает счет на проживание, содержащий Ф.И.О. гостя, стоимость номера а также другие данные по усмотрению Гостиницы, и фискальный чек. В момент поселения гость также может внести депозит на дополнительные расходы в размере 1000 рублей за номер в день. В случае израсходования гостем раннее внесенного депозита, гостиница оставляет за собой право потребовать внесения дополнительных денежных средств в качестве депозита на дальнейшие расходы гостя. Счет за дополнительные платные услуги может быть по желанию гостя и при наличии предоплаты (или гарантии оплаты дополнительных расходов) отнесен на общий счет гостя. Окончательный расчет с гостем осуществляется в момент выезда из гостиницы. В случае отказа от внесения депозита, начисление дополнительных услуг на общий счет гостя невозможно. Все услуги оплачиваются гостем самостоятельно на точках продаж наличными или кредитной картой.

2.9. Гостиница не вправе без согласия гостя выполнять дополнительные услуги за плату. Гость вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены – требовать возврата ранее внесенной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

2.10. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются гостиницей.

2.11. Гостиница определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Гость обязан оплатить указанную услугу в полном объеме до ее принятия. С согласия гостя услуга может быть оплачена авансовым методом.

2.12. Гостиница обязана предоставить номер после 15:00 ч. В случае раннего заезда, при наличии свободных номеров плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 03:00 – полная стоимость номера, если иное не предусмотрено договором.

- с 03:00 до 12.00 - половина стоимости номера, если иное не предусмотрено договором.

- после 12.00 – бесплатно (при наличии свободных номеров).

Гарантированное заселение (ранее 15:00) возможно и

children below 5 years old in case no extra bedding is provided to them.

2.16. Each extra bedding is charged 1000 rubles per every night of accommodation.

2.17. Extra 1500 rubles is charged for accommodating pets.

2.18. Accommodation in the hotel without reservation is subject to availability of free rooms of the requested category on the day of arrival and accommodation.

случае бронирования и оплаты номера за одни сутки до фактической даты заезда.

2.13. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени г. Тюмень.

2.14. Почасовая оплата в гостинице отсутствует. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- до 18:00 – половина стоимости номера;

- после 18:00 – плата за сутки проживания. При проживании в гостинице не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.15. За проживание детей в возрасте до 5-ти лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

2.16. За каждое дополнительное место в номере взимается плата в размере 1000 руб. за каждую ночь проживания.

2.17. При заезде с домашними животными взимается плата в размере 1500 руб. за каждую ночь проживания.

2.18. Размещение в гостинице без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дни заезда и проживания.

3. RESERVATION TERMS.

3.1. Reservation of the room in the Hotel is made by sending an application to the reservation department via mail, telephone and other communications means.

Tel. +7 (3452) 53-42-53

Fax: +7 (3452) 53-42-43

E-mail's: H7315-RE@accor.ru; H7315-RE1@accor.ru

3.2. For guaranteed reservation, 100% prepayment of the full cost of stay is required.

3.3. Hotel reservation is considered to be guaranteed only if the guest has provided credit card detailed information or the company transferred money to the account of the Hotel prior to arrival.

3.4. In case the guest with 100% prepayment guaranteed reservation for the entire stay didn't check-in on the specified day of arrival and has not cancelled a reservation the day before the expected date of arrival, prepayment for 1 night stay is non-refundable. This reservation will be cancelled after 12 hours of the following day of arrival. In case of 100% prepayment, money will be refunded only upon the written request of the organization minus a penalty for no-shows in the amount of the first night.

3.5. If a non-refundable rate was used for prepaid reservation, money will not be returned.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

3.1. Бронирование номера в гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования гостиницы посредством почтовой, телефонной и иной связи.

Тел. +7 (3452) 53-42-53

Факс: +7 (3452) 53-42-43

E-mail's: H7315-RE@accor.ru; H7315-RE1@accor.ru

3.2. При гарантированном бронировании производится 100% предплата стоимости за весь период проживания.

3.3. Бронирование считается гарантированным, если гость предоставил детали своей кредитной карты или компании перевела деньги на счет ООО «Гранд-Хаус» до даты заезда

3.4. В случае, если гость при гарантированном бронировании со 100% предплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания и указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предплата за сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется после 12 часов дня следующего за днем заезда. Деньги в случае 100% предплаты возвращаются только по письменному

3.6. In case of a non-guaranteed (without pre-payment) confirmed reservation, if guest does not specify the exact time of arrival, the reservation is canceled at 6:00 pm on the date of arrival, local time.

4. GUESTS, WHO ARRIVED IN THE HOTEL MUST:

- 4.1. Ensure the safety of housing, care of the property and the hotel facilities, hygiene and other equipment;
- 4.2. Compensate any property or loss damages to the hotel in the manner prescribed by the law. Amount of damage is determined by the prices in the price list approved by the hotel administration.
- 4.3. Comply fully with these rules, fire safety regulations and rules of using major appliances.
- 4.4. Avoid smoking in rooms and in public areas, or allow smoke concentrations that might result in fire alarm;
- 4.5. When leaving the room, close the water valves, the windows, turn off lights and appliances, close the room;
- 4.6. Use television, radio, tape recorders and other speakerphone devices, only if the volume does not disturb other travelers, respect the rights of other guests for rest;
- 4.7. Allow access to room for hotel management and service companies to explore the technical and sanitary condition of the room, plumbing and other equipment in it, and also to perform the necessary repair and maintenance work;
- 4.8. Be careful with public amenities and green areas, prevent contamination of the property;
- 4.9. In case of accommodation with pets, follow the rules for accommodating pets in the room.
- 4.10. Pay for accommodation and services approved in the hotel price list in full, until the date of departure. With the consent of the guest services can be paid at the time of arrival, in full or by deposit.

заявлению организации, осуществлявшей предоплату, за вычетом штрафа за незаезд в размере первой ночи проживания.

3.5. Если предоплаченное бронирование осуществлено по невозвратному тарифу, деньги за него не возвращаются.

3.6. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00 дату заезда по местному времени.

4. ГОСТИ, ПРИБЫВШИЕ НА ТЕРРИТОРИЮ ГОСТИНИЦЫ ОБЯЗАНЫ:

- 4.1. Обеспечивать сохранность жилых помещений бережно относиться к имуществу и помещениям гостиницы, санитарно-техническому и иному оборудованию;
- 4.2. Возместить ущерб гостинице в порядке предусмотренном действующим законодательством, в случае утраты или повреждения имущества. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту утвержденному администрацией Гостиницы.
- 4.3. Строго соблюдать настоящие правила, правила пожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами;
- 4.4. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации;
- 4.5. При уходе из номера закрывать водозаборные краны окна, выключать свет и бытовые приборы, закрывать комнату;
- 4.6. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в пределах, не мешающих другим гостям уважать права других гостей на отдых;
- 4.7. Допускать в занимаемое жилое помещение работников эксплуатационных организаций и представителей администрации гостиницы для осмотра технического и санитарного состояния жилого помещения санитарно-технического и иного оборудования находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;
- 4.8. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории гостиницы;
- 4.9. При заезде с домашними животными, соблюдать Правила проживания в гостинице с домашними

животными.

4.10. Оплатить проживание и услуги по утвержденному в гостинице прейскуранту в полном объеме до момента выезда из гостиницы. С согласия гостя услуги могут быть оплачены им в момент заезда в полном объеме или путем внесения депозита.

5. HOTEL'S LIABILITIES:

5.1. Provide declared quality of services.

5.2. Provide full information on the services rendered by hotel, form and manner of payment, place the information in a room in the "Guest's Folder", or in the reception of the hotel.

5.3. On demand, provide the guest with "Guestbook", which is located in the reception of the hotel.

5.4. Immediately administer the requirements and complaints of the guests.

6. IT'S FORBIDDEN IN THE HOTEL TO:

6.1. leave unauthorized persons in the room unattended;

6.2. Transfer to third parties the magnetic key card from the room;

6.3. Keep dogs and cats in rooms and on the territory of the hotel, and other animals without notifying the hotel;

6.4. Store explosives, toxic materials, weapons, fireworks, fuel and lubricants in the rooms, as well as substances that may pollute the environment. Note: The Consumer has the right to carry weapons only when performing their duties, with a mark in travel vouchers;

6.5. Use the heater, except devices installed in the room;

6.6. Rearrange and move furniture without permission of the Hotel;

6.7. Smoke in rooms; violation of this rule will result in paying a penalty for dry-cleaning in the room.

6.8. Disturb guests from 23:00 to 7:00.

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЦЫ ВХОДИТ:

5.1. Обеспечивать заявленное гостиницей качество предоставляемых услуг.

5.2. Предоставлять полную информацию об услугах оказываемых гостиницей, форме и порядке их оплаты размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в службе приема и размещения гостиницы.

5.3. Предоставлять по первому требованию гостю «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения гостиницы.

5.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей.

6. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

6.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие

6.2. Передавать посторонним лицам магнитную карту-ключ от номера;

6.3. Содержать в жилых помещениях и на территории гостиницы собак и кошек, а также иных животных без уведомления администрации отеля;

6.4. Хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы а также вещества, загрязняющие окружающую среду
Примечание: Потребитель имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении;

6.5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

6.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией гостиницы;

6.7. Курить в номерах; При нарушении данного правила гостю необходимо оплатить услуги химчистки номера.

6.8. Нарушать покой проживающих в период с 23:00 до

7. ADDITIONAL INFORMATION ABOUT THE ACCOMMODATION CONDITIONS.

7.1. Hotel reserves the right to refuse the Guest in the future stay at the hotel in case of violation of these Rules and late payment of the Hotel's services

7.2. In the case the guest's stay at the Hotel is expired, in the absence of the guest in the room from 12:00 to 23:00 or 23:00 to 12:00 (if the stay is not extended and is not paid on time), Hotel Administration may establish a commission and make an inventory of the property which is in the room of an absent guest, vacate the premises. Tangible assets in the form of cash, precious metals, valuable documents are placed by Hotel administration to a free-of-charge storage in the safe deposit box, located at the reception desk, the other things are placed in the chamber of lost and found things in the housekeeping department.

7.3. In case Hotel is fully booked, Hotel Management has the right to decline late check-outs or prolongation of stay. In such a case, the Guest should vacate the premises by the regular check-out time.

7.4. Hotel Administration is not responsible for valuables not deposited in the safe box located in the room.

7.5. In case of forgotten things Hotel shall immediately notify the owner of the items, if the owner is known. The hotel keeps forgotten things for 3 months. Valuables, large sums of money stored up to one year, according to the "Regulations on lost and found things."

7.6. The Guest acknowledges and does not object to video surveillance in the Hotel (except for the rooms and toilets) for security purposes.

7.7. The following population groups have the right of priority accommodation in the Hotel subject to availability of free rooms:

a. Heroes of the Soviet Union, Heroes of the Russian Federation, Full Cavaliers of the Order of Glory; prosecutors, employees of ministry for internal affairs, court staff, military courier officers, tax authorities staff, federal governmental authorities (while performing their duties);

b. Category 1 disabled persons and their accompanying persons (not more than one); other categories of citizens in accordance with legislation of the Russian Federation;

c. Participants of the Great Patriotic War, Category 2 and 3 disabled persons and their accompanying persons should be accommodated upon availability of vacant rooms.

7.8. In all cases not directly regulated by the rules, the Hotel

7:00.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ.

7.1. Гостиница имеет право отказать гостю в дальнейшем проживании в гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг.

7.2. В случае истечения срока проживания гостя в гостинице при отсутствии гостя по месту проживания с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 суток (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества находящегося в номере отсутствующего гостя, освободит номер. Материальные ценности в виде денежных средств драгоценных металлов, ценных документов администрация гостиницы помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в камеру забытых и найденных вещей отдела гостиничного хозяйства.

7.3. В случае максимальной загрузки номерного фонда Гостиница имеет право отказать в возможности позднего выезда или продления проживания. Гость обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.

7.4. Администрация гостиницы не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку расположенную в номере.

7.5. В случае обнаружения забытых вещей гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Гостиница хранит забытую гостем вещь в течение 3 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года согласно «Положению о камере забытых и найденных вещей».

7.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в целях безопасности отеля.

7.7. Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют:

а. Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

and the Guest shall act as provided by the applicable legislation of the Russian Federation.

б. инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

с. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

7.8. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, гостиница и гость руководствуются действующим законодательством РФ.