

MERCURE HOTEL

ROSTOV-ON-DON CENTER

APPROVED:

LLC «Mer Hotel»
General Director
Sokolets M. A.



(signature)

27.11.2025

Internal hotel rules in
«MERCURE Rostov-on-don Center»

Dear Guest!

Welcome you to the hotel «Mercure Rostov-on-don Center»! 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:

1. GENERAL RULES.

1.1. Accommodation rules at the Mercure Rostov-on-Don Center Hotel, located at: 344002, Russia, Rostov Region, Rostov-on-Don, pr. Voroshilovskiy, 35/107, developed in accordance with the Law of the Russian Federation "On Protection of Consumer Rights" N 2300-1 dated February 7, 1992 (as amended by Federal Laws of 09.01.1996 N 2-FZ, of 17.12.1999 N 212-FZ, of 30.12.2001 N 196-FZ, of 22.08.2004 N 122-FZ, of 02.11.2004 N 127-FZ, of 21.12.2004 N 171-FZ, of 27.07.2006 N 140-FZ, of 16.10.2006 N 160-FZ, of 25.11.2006 N 193-FZ, of 25.10.2007 N 234-FZ, dated 23.07.2008 N 160-FZ, dated 03.06.2009 N 121-FZ, dated 23.11.2009 N 261-FZ, dated 27.06.2011 N 162-FZ, dated 18.07.2011 N 242-FZ, dated 25.06.2012 N 93-FZ, dated 28.07.2012 N 133-FZ, dated 02.07.2013 N 185-FZ, dated 21.12.2013 N 363-FZ, dated 05.05.2014 N 112-FZ, dated 13.07.2015 N 233-FZ, dated 03.07.2016 N 265-FZ, dated 01.05.2017 N 88-FZ, dated 18.04.2018 N 81-FZ, dated 04.06.2018 N 133-FZ, dated 29.07.2018 N 250-FZ, dated 18.03.2019 N 38-FZ, dated 18.07.2019 N 191-FZ, dated 24.04.2020 N 144-FZ, dated 31.07.2020 N 290-FZ, dated 08.12.2020 N 429-FZ, dated 30.12.2020 N 478-

35/107 VOROSHILOVSKIY AVENUE | 344002, ROSTOV-ON-DON, RUSSIA | TEL +7 (863) 222 44 44 | E-MAIL H8508@ACCOR.RU | MERCURE-ROSTOV.RU | ACCOR.RU

LLC «Mer Hotel» | Mercure Rostov-on-Don Center Hotel | INN 6164316117 | KPP 616401001

35/107 ВОРОШИЛОВСКИ ПР-Т | 344002, РОСТОВ-НА-ДОНУ, РОССИЯ | ТЕЛ +7 (863) 222 44 44 | E-MAIL H8508@ACCOR.RU | MERCURE-ROSTOV.RU |

ООО «Мер Хотел» | Отель Меркюр Ростов-на-Дону Центр | ИНН 6164316117 | КПП 616401001 **Дата составления: 27.11.2025**

УТВЕРЖДАЮ:

ООО «Mer Хотел»
Генеральный директор
Соколец М. А.



(подпись)

27.11.2025

Правила предоставления услуг в
гостинице «МЕРКЮР Ростов-на-Дону
Центр»

Уважаемый Гость!

Рады приветствовать Вас в гостинице «Меркюр Ростов-на-Дону 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. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

1.1. Порядок проживания в гостинице «Меркюр Ростов-на-Дону Центр», расположенной по адресу: 344002, Россия, Ростовская область, г. Ростов-на-Дону, прт. Ворошиловский, 35/107, разработан в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» N 2300-1 от 7 февраля 1992 года (в ред. Федеральных законов от 09.01.1996 N 2-ФЗ, от 17.12.1999 N 212-ФЗ, от 30.12.2001 N 196-ФЗ, от 22.08.2004 N 122-ФЗ, от 02.11.2004 N 127-ФЗ, от 21.12.2004 N 171-ФЗ, от 27.07.2006 N 140-ФЗ, от 16.10.2006 N 160-ФЗ, от 25.11.2006 N 193-ФЗ, от 25.10.2007 N 234-ФЗ, от 23.07.2008 N 160-ФЗ, от 03.06.2009 N 121-ФЗ, от 23.11.2009 N 261-ФЗ, от 27.06.2011 N 162-ФЗ, от 18.07.2011 N 242-ФЗ, от 25.06.2012 N 93-ФЗ, от 28.07.2012 N 133-ФЗ, от 02.07.2013 N 185-ФЗ, от 21.12.2013 N 363-ФЗ, от 05.05.2014 N 112-ФЗ, от 13.07.2015 N 233-ФЗ, от 03.07.2016 N 265-ФЗ, от 01.05.2017 N 88-ФЗ, от 18.04.2018 N 81-ФЗ, от 04.06.2018 N 133-ФЗ, от 29.07.2018 N 250-ФЗ, от 18.03.2019 N 38-ФЗ, от 18.07.2019 N 191-ФЗ, от 24.04.2020 N 144-ФЗ, от 31.07.2020 N 290-ФЗ, от 08.12.2020 N 429-ФЗ, от 30.12.2020 N 478-ФЗ, от 30.12.2020 N 492-ФЗ, от

MERCURE

HOTEL

ROSTOV-ON-DON CENTER

FZ, dated 30.12.2020 N 492-FZ, dated 22.12.2020 N 347-FZ, dated 19.07.2022 N 224-FZ, dated 04.11.2022 N 350-FZ, dated 27.12.2022 N 538-FZ, dated 04.08.2023 N 284-FZ, dated 05.12.2023 N 572-FZ, dated 31.01.2024 N 4-FZ, dated 24.04.2024 N 114-FZ) and the Resolution of the Government of the Russian Federation "On approval of the rules for the provision of hotel services and services of other accommodation facilities in the Russian Federation" N 1912 dated November 27, 2025, regulating legal relations between performers and consumers - citizens, including in the field of providing hotel services, and is a corporate regulatory act governing the internal activities of the hotel.

1.2. Information, as the hotel itself, and about its services, containing a list of information described in clause 4 "Rules of hotel services in the Russian Federation", is located at the reception.

1.3. Each hotel room has information about following fire safety rules; information about rules of accommodation in a hotel is located in the reception.

1.4. Key terms used in this Regulation:

- "Hotel" - the property complex (building, part of the building, equipment, and other assets) intended for providing services;
- "Contractor" - a legal person, independently of the legal form of organization is providing services to Consumer under paid services agreement.
- «Consumer" - a citizen, group of citizens or legal person intending to order or ordering or using the services for both personal and business purposes.

2. ORDER OF CHECK-IN AND FORM OF PAYMENT OF SERVICES.

2.1. Work pattern of the Hotel – twenty-four-hour.

A room is provided to the Guest upon full payment of the room rate and upon presentation of an identity document.

22.12.2020 N 347-ФЗ, от 19.07.2022 N 224-ФЗ, от 04.11.2022 N 350-ФЗ, от 27.12.2022 N 538-ФЗ, от 04.08.2023 N 284-ФЗ, от 05.12.2023 N 572-ФЗ, от 31.01.2024 N 4-ФЗ, от 24.04.2024 N 114-ФЗ) и Постановления Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» N 1912 от 27 ноября 2025 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. Информация, как о самой гостинице, так и об оказываемых ею услугах, содержащая перечень сведений, предусмотренных п.4 «Правил предоставления гостиничных услуг в РФ», размещается в службе приема и размещения.

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

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- «Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;
- «Исполнитель» - юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, оказывающее услуги Потребителю по возмездному договору.
- «Потребитель» - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

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 по предъявлению документа,

MERCURE

HOTEL

ROSTOV-ON-DON CENTER

The hotel registers Russian citizens and submits documents to the migration authorities for the registration of foreign citizens. For these purposes, upon arrival at the hotel, guests must present the following identification documents: for Russian citizens – a Russian passport or a Russian international passport; for foreign citizens – a foreign passport, visa, and migration card. Guests must complete the guest registration form, thereby confirming the accuracy of their information, acceptance of the rules of accommodation, and consent to the processing of personal data. The hotel reserves the right to refuse accommodation if the above documents are not presented.

2.2. Visits by the outsiders of the hotel guests are allowed from 7:00 am to 11:00 pm on the basis of the identity document of the visitor. After 11:00 pm the visitor shall be interpreted as resident in the room and must be registered in accordance with legislation of Russian Federation and accommodation must be paid in accordance with the rate policy of the hotel.

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

2.4. Contractor - a legal person who is required to bring to the attention of Consumer its brand name, information about their state registration and the name of registered body, as well as the name of the Hotel, address, location, working hours, license information, if any.

2.5. All necessary information is placed in a room intended for registration of residence, in a comfortable viewing position, and mandatorily includes:
- Extract from the State Standard of establishing requirements for service delivery;

удостоверяющего личность.
Гостиница осуществляет регистрацию граждан РФ и подает документы в органы 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 РФ, заграничный паспорт РФ; для иностранных граждан – заграничный паспорт, визу, миграционную карту и заполняет регистрационную карту гостя, чем подтверждает достоверность сведений о себе, согласие с правилами проживания и согласие на обработку персональных данных. Гостиница имеет право отказать гостю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

2.2. **Посещение проживающих в Гостинице посторонними лицами разрешается с 7:00 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, размещение должно быть оплачено в соответствии с тарифами гостиницы.

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

2.4. Исполнитель – юридическое лицо, которое обязано довести до сведения Потребителя свое фирменное наименование, информацию о своей государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего органа, а также наименование Гостиницы, адрес места нахождения, местонахождение по факту, режим работы, сведения о лицензиях, если таковые имеются.

2.5. Вся необходимая информация размещается в помещении, предназначенном для оформления проживания, в удобном для обозрения месте, и включает в себя в обязательном порядке:
- извлечения из Госстандарта, устанавливающие требования в области оказания услуг;

MERCURE

HOTEL

ROSTOV-ON-DON CENTER

- The price of room (seat in the room);
- A list of services included in the price and for an additional fee;
- Information of the form and order of payment;
- List of the categories of persons entitled to benefits, and a list of benefits in providing services in accordance with the laws and regulations;
- Procedure for hotel accommodation;
- Information about catering facilities, trade enterprises, communications, consumer services, entertainment services, etc. located in the hotel;
- Information about the consumer right protection authorities, if any;
- Information about higher authority.

2.6. Hotel shall ensure that each room contains fire protection regulations.

2.7. Contractor may enter into a contract for a hotel reservation by drafting a document signed by the two parties, as well as through the booking by e-mail, telephone, electronic communication, that can reliably determine that the application comes from the Consumer.

2.8. In case of delay of the Consumer he 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.

2.9. Upon check-in the hotel gives an account of accommodation, containing Consumer's name, information on the room provided, its cost, and other information at the discretion of a Hotel, and a fiscal receipt.

Upon check-in the guest also required to make a deposit for extra costs in amount of 3000 rubles per room for all period of accommodation. In the case of expenditure by the guest of previously paid-in deposit, the hotel reserves the right to require extra cash as a deposit for future expenses of the guest. The bill for the extra paid services can be by the guest's request and with the pre-payment (or a guarantee of payment of additional costs) allocated to the general account of the guest. Final calculations with the guest a made at the time of departure from the hotel. In case of cancellation to make the deposit, accounting of additional services to the general account of guest is

- цену номеров (места в номере);
- перечень услуг, входящих в цену номера и за дополнительную плату;
- сведения о форме и порядке оплаты услуг;
- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативно-правовыми актами;
- порядок проживания в Гостинице;
- сведения о работе размещенных в Гостинице предприятиях общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания, развлекательных услугах и др.;
- сведения об органе по защите прав потребителей, если таковой имеется;
- сведения о вышестоящих организациях.

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

2.7. Исполнитель вправе заключать договор на бронирование мест в Гостинице путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование путем почтовой, телефонной, электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.

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

2.9. При оформлении проживания Гостиница выдает счет на проживание, содержащий Ф.И.О. Потребителя, сведения о предоставляемом номере, его стоимость, а также другие данные по усмотрению Гостиницы, и фискальный чек. В момент поселения гость также может внести депозит на дополнительные расходы в размере 3000 рублей за номер на весь период проживания. В случае превышения гостем ранее внесенного депозита, гостиница оставляет за собой право потребовать внесения дополнительных денежных средств. 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

MERCURE

HOTEL

ROSTOV-ON-DON CENTER

not possible. All services are paid for by the guest themselves at the point of sale by cash or credit card.

2.10. The hotel may not, without the consent of the Consumer to perform additional services for a fee. The Consumer has the right to refuse to pay for such services, and if they have already paid for - to claim the refund of amount paid. Forbidden to precondition the execution of some essential services by other services.

2.11. Room rate and the form of its payment shall be established by the Contractor.

2.12. Contractor can set daily or hourly rate.

2.13. Contractor determines the list of services that are included in the price of room. The Consumer is obliged to pay for service provided in full by the Contractor after making it to Consumer. With the consent of the Consumer service may be paid in full or prepayment while making contract.

2.14. The hotel must provide the room after 3:00 pm.

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

2.16. Hourly pay at the hotel is not available.
2.16.1. In case of early check-in, check-in is possible subject to availability of rooms. The amount of payment for early check-in is 50% of the room rate upon check-in between 03:00 and 15:00 and 100% of the room rate upon check-in from 00:00 to 03:00. Guaranteed check-in (before 15:00) is possible in case of booking and paying for the room one day before the actual date of arrival.

If the rate includes breakfast, breakfast is automatically included in the early check-in rate.

2.16.2 In case of delayed departure the payment for accommodation will be charged as follows:

дополнительных услуг на общий счет гостя невозможно. Все услуги оплачиваются гостем самостоятельно на точках продаж наличными или банковской картой.

2.10. Гостиница не вправе без согласия Потребителя выполнять дополнительные услуги за плату. Потребитель 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.

2.11. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются Исполнителем.

2.12. Исполнителем может быть установлена посуточная или почасовая оплата проживания.

2.13. Исполнитель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Потребитель обязан оплатить указанную исполнителем услугу в полном объеме после принятия ее Потребителем. С согласия Потребителя услуга может быть оплачена им при заключении договора в полном объеме или авансовым методом.

2.14. Гостиница обязана предоставить номер после 15:00 ч.

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

2.16. Почасовая оплата в гостинице отсутствует.
2.16.1 В случае раннего заезда, заселение возможно при наличии свободных номеров. Сумма оплаты раннего заселения составляет 50% от стоимости номера при заселении в промежутке от 03:00 до 15:00 и 100% от стоимости номера при заселении с 00:00 до 03:00.

Гарантированное заселение (ранее 15:00) возможно в случае бронирования и оплаты номера за одни сутки до фактической даты заезда. Если тариф включает завтрак, то завтрак автоматически включается в стоимость раннего заезда.

2.16.2 В случае задержки выезда Потребителя плата за проживание взимается в следующем порядке:

MERCURE

HOTEL

ROSTOV-ON-DON CENTER

- From 12 to 18 o'clock - half cost of the room;
- After 18 o'clock - fee per night.

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

Form of payment: cash, non-cash and bank card.

Accommodation benefits are provided in accordance with applicable law

2.17. When leaving the hotel on the day of arrival and provided that the Consumer did not use the services provided under the agreement between the hotel and the Consumer, the hotel administration may consider the possibility of reimbursement of previously paid money.

If the fact that the Consumer uses the hotel services during his stay in the reserved room and on the hotel territory, is proved, the amount previously paid is not reimbursed, or, in agreement with the hotel administration, may not be reimbursed in full.

2.18. Accommodation at the hotel without reservation can only be granted in the presence of free rooms of the requested category in the days of arrival and accommodation.

2.19 Contractor do not set deadline accommodation at the hotel.

3. CONDITIONS OF RESERVATION.

3.1. Hotel reservation is made by application to the reservation department via mail, telephone and other communications. Tel. +7 (863) 2224444, Fax: +7 (863) 2404187, e-mail: H8508-RE@accor.ru.

3.2. Guaranteed reservation at a 100% prepayment cost per stay, or 100% advance payment for the first night stay post-paid on arrival of the unpaid period of residence.

- с 12 часов до 18 часов – половина стоимости номера;
- после 18 часов после расчетного часа – плата за сутки проживания.

При проживании в гостинице не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

Форма оплаты: наличная, безналичная и банковская карта.

Льготы на проживание предоставляются в соответствии с действующим законодательством.

2.17. При выезде из отеля в день заезда и при условии, что Потребитель не воспользовался услугами, предоставляемыми согласно договору, заключенному между гостиницей и Потребителем, администрация гостиницы может рассмотреть возможность возмещения ранее уплаченных денежных средств.

Если доказан факт пользования Потребителем услугами гостиницы в процессе его нахождения в забронированном номере и на территории гостиницы, ранее уплаченная сумма не возмещается, либо по согласованию с администрацией гостиницы может быть возмещена не в полном объёме.

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

2.19. Исполнителем не установлен предельный срок проживания в гостинице.

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 (863) 2224444, Факс: +7 (863) 2404187, e-mail: H8508-RE@accor.ru.

3.2. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с оплатой последующих суток при заезде.

MERCURE

HOTEL

ROSTOV-ON-DON CENTER

3.3. If the Consumer with guaranteed reservations with 100% prepayment for 1 night stay, did not use accommodation services on the specified day of arrival, and didn't cancel the reservation a day before the expected date of arrival, the advance payment for 1 night stay is not refundable. This book goes into the status of insecure and void if the Consumer didn't confirm the booking.

3.4. If the Consumer with guaranteed reservation with 100% advances payment for the duration of residence didn't check-in in the specified day of arrival, and didn't cancel the reservation a day before the expected date of arrival prepayment for 1 night stay is not refundable. This reservation is not canceled prior the receipt of a written refusal of Consumer from booking. In the absence of a written refusal from booking and accommodation service of the Consumer within the paid period, the payment for each day of stay of the Consumer is not refundable.

3.5. When non-guaranteed (without pre-payment) confirmed reservation, if Consumer do not specify the exact time of arrival, the reservation is canceled at 6:00 pm on the date of arrival, local time. In case of early departure of the Consumer without notice the hotel reservation service for 1 day prior to departure fee per night stay is not refundable.

4. CONSUMERS, 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 for a damage to the Hotel in the manner prescribed by the law in case of loss or damage to property. Extent of damage is determined by the prices in the price list approved by the hotel administration.

3.3. В случае, если Потребитель при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Потребителя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.

3.4. В случае, если Потребитель при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Потребителя от бронирования. При отсутствии письменного отказа Потребителя от бронирования в течение оплаченного срока, плата за каждые сутки услуги проживания возврату не подлежит.

3.5. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Потребителем не указано точное время приезда, бронь аннулируется в 18:00 даты заезда. В случае досрочного выезда Потребителя без уведомления службы бронирования Гостиницы за 1 сутки до выезда, плата за одни сутки проживания возврату не подлежит.

4. ПОТРЕБИТЕЛИ, 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.

MERCURE

HOTEL

ROSTOV-ON-DON CENTER

4.3. Comply fully with these rules, fire safety regulations and directions of use of major appliances.

4.4. Avoid in living rooms and in public areas smoke concentration, resulting in fire alarm;

4.5. When leaving the room to close the intake valves, the windows, turn off lights and appliances, close the room;

4.6. Use of television, radio, tape recorders and other devices speakerphone only when setting the sound level in the range that does not disturb other travelers, to respect the rights of other guests for rest;

4.7. Allow access to premises occupied by employees of operational organizations and the hotel management to explore the technical and sanitary condition of the dwelling, plumbing and other equipment in it, and also to perform the necessary repair and maintenance work;

4.8. Cares for land improvement facilities and green areas, to prevent contamination of the property;

4.9. Pay in full for accommodation and services under price-list approved by the hotel by the date of departure from the hotel. With the consent of the Consumer services can be paid at the time of arrival, in full or by deposit.

5. THE DUTIES OF THE HOTEL INCLUDE:

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.

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

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.

MERCURE

HOTEL

ROSTOV-ON-DON CENTER

5.3. Provide on-demand of the Consumer "Guestbook", which is located in the reception of the Hotel.

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

6. IN THE HOTEL FORBIDDEN:

6.1. Left in the room unauthorized persons in your absence;

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

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

6.4. Store in the room explosives, toxic materials, weapons, fireworks, fuel and lubricants, as well as substances that may pollute the environment.
Note: The Consumer has the right to carry weapons only in the performance of 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 non-smoking rooms;

6.8. Disturb guests from 23:00 to 7:00. During this period, Consumers have to be quiet.

7. RESPONSIBILITIES OF THE CONTRACTOR AND THE CONSUMER FOR PROVISION OF SERVICES.

7.1. Consumer in case of detection of defects in the service rendered may require at his choice:
- free elimination of deficiencies;
- the reduction of the price for a service.

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

5.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Потребителей.

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 на территории гостиницы;

6.8. Нарушать покой проживающих в период с 23:00 до 7:00. В данный период Потребители обязаны соблюдать тишину.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ.

7.1. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору требовать:
- безвозмездного устранения недостатков;

MERCURE

HOTEL

ROSTOV-ON-DON CENTER

The Consumer has the right to terminate the contract for the provision of services and to demand full compensation for the damages if the Contractor didn't remove shortcomings in time.

7.2. The Contractor must remove shortcomings of the service rendered in an hour from the time of presentation by the Consumer of relevant request.

7.3. Demands of the Consumer to reduce prices of the service rendered, and the damages caused to him in connection with the termination of the contract for provision of services, should be allowed within 10 days from the date of the relevant request.

7.4. The Consumer also has the right to demand full compensation for the damages caused to him due to the lack of service provided. Losses are compensated in terms established to meet the relevant requirements of the Consumer.

7.5. If the Contractor has violated terms of commencement of services under the contract for a hotel reservation, the Customer may choose to:

- fix a new time limit for the executor;
- to demand reduction of the price for services rendered;
- terminate the Service Agreement.

The Consumer also has the right to demand full compensation for the damages caused to him in connection with the violation of the terms of service. Losses are compensated in terms established to meet the relevant requests of the Consumer. Designated by the Consumer new terms of service are specified in the Service Agreement. Upon the termination by the Consumer of service agreement for a hotel reservation, the Contractor shall not be entitled to recover its costs incurred in the provision of services as well as payment for services rendered, except if the Consumer has rendered service.

7.6. Contractor in accordance with the legislation of

- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель своевременно не устранил эти недостатки.

7.2. Исполнитель должен устранить недостатки оказанной услуги в течение часа с момента предъявления Потребителем соответствующего требования.

7.3. Требования Потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных ему в связи с расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

7.4. Потребитель вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований Потребителя.

7.5. Если Исполнитель нарушил сроки начала оказания услуг по договору на бронирование мест в Гостинице, Потребитель по своему выбору вправе:

- назначить исполнителю новый срок;
- потребовать уменьшения цены за оказанные услуги;

- расторгнуть договор об оказании услуги. Потребитель вправе также потребовать полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с нарушением сроков оказания услуги. Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований Потребителя. Назначенные Потребителем новые сроки оказания услуги указываются в договоре об оказании услуг. При расторжении Потребителем договора об оказании услуг по договору на бронирование мест в Гостинице, Исполнитель не вправе требовать возмещения своих затрат, произведенных в процессе оказания услуги, а также платы за оказанную услугу, за исключением случая, если Потребитель принял оказанную услугу.

7.6. Исполнитель в соответствии с

MERCURE

HOTEL

ROSTOV-ON-DON CENTER

the Russian Federation is responsible for the damage to life, health or property of the Consumer due to deficiencies in the provision of services.

The hotel management is not responsible for the operation of urban communications (tripping the light, water, heat, etc.). In the event of such a situation, the administration of the hotel chain is always available to solve the problem in favor of the guest. (To give another hotel of the same category or categories above, discount rates, etc.).

7.7. Consumer is responsible for any violations in accordance with the legislation of the Russian Federation.

7.8. Monitoring of compliance with these Rules shall be in accordance with the legislation by the federal bodies of executive power within their jurisdiction.

8. ADDITIONAL INFORMATION ABOUT THE ACCOMMODATION CONDITIONS.

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

8.2. In the case of the expiration of the Consumer stay at the Hotel, in the absence of the Consumer at the place of residence from 12:00 to 23:00 or 23:00 to 12:00 of the day (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 absent Consumer, vacate the promises. Tangible assets in the form of cash, precious metals, valuable documents, administration of the hotel puts on a free storage in the safe deposit box, located at the reception desk, the other things are placed in the chamber of lost and found things of the housekeeping department.

8.3. The order and procedures for storing and obtaining property from the chamber of lost and

законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг.

Администрация отеля не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее). В случае возникновения подобных ситуации, администрация сети отелей всегда готова решить вопрос в пользу гостя (предоставить другой отель такой же категории или категорией выше, скидку на проживание и т.д.).

7.7. Потребитель несет ответственность за любые нарушения в соответствии с законодательством РФ.

7.8. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется в соответствии с законодательством федеральными органами исполнительной власти в пределах их компетенции.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ.

8.1. В соответствии с действующим законодательством Гостиница имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании в гостинице в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг Гостиницы.

8.2. В случае истечения срока проживания Потребителя в Гостинице при отсутствии Потребителя по месту проживания с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 (если проживание не продлено и не оплачено в срок), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать описание имущества, находящегося в номере отсутствующего Потребителя, освободить 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.

8.3. Порядок и правила хранения и получения имущества из камеры забытых и найденных

MERCURE

HOTEL

ROSTOV-ON-DON CENTER

found things is approved by the General manager of the hotel and is located in the reception.

8.4. Hotel Administration is not responsible for valuables not deposited in the safe deposit box located at the reception.

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

8.6. The Consumer acknowledges and does not object to the fact of use in areas of the hotel (except for the rooms and toilets) video surveillance for security purposes of the hotel.

вещей утвержден Генеральным Директором Гостиницы и находится в службе приема и размещения.

8.4. Администрация Гостиницы не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в службе приема и размещения.

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

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