

# NOVOTEL

## УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный управляющий  
ООО «КрасноярскИнвест»  
Полина Паремская



«16» октября 2024 г.  
г. Красноярск

### Правила проживания и предоставления услуг в гостинице «Новотель Красноярск Центр» ООО «КрасноярскИнвест»

Уважаемый Гость!

Рады приветствовать Вас в  
«Новотель Красноярск Центр»!

Мы приложим все усилия для того,  
чтобы Ваше пребывание в гостинице  
было приятным и комфортным. Для этого  
разрешите предоставить Вам краткую  
информацию о гостинице и порядке  
проживания.

#### 1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящие правила устанавливают порядок бронирования, поселения, проживания, предоставления и оплаты услуг в гостинице «Новотель Красноярск Центр» (ООО «КрасноярскИнвест»), далее Гостиница.
- 1.2. Настоящие Правила проживания в гостинице «Новотель Красноярск Центр», расположенной по адресу: 660049, Россия, Красноярский край, г. Красноярск, ул. Карла Маркса, д. 123, разработаны в соответствии с законом РФ «О защите прав потребителей» N 2300-1 от 7 февраля 1992 года (в ред. от 08.08.2024), Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» N 1853 от 18 ноября 2020 года (в ред. от 20.03.2024), законом РФ «Об охране здоровья граждан от

## APPROVED:

General Manager  
"KrasnoyarskInvest", LLC  
Polina Paremskaya



signature  
«16» of October 2024  
Krasnoyarsk

### Internal hotel accommodation and service provision policy "Novotel Krasnoyarsk Center" "KrasnoyarskInvest", LLC

Dear Guest!

Welcome to "Novotel Krasnoyarsk  
Center"!

We will make every effort to ensure  
that your stay at the hotel will be pleasant and  
comfortable. Please, find a brief information  
about the hotel, our rules and accommodation  
policy below.

#### 1. GENERAL PROVISIONS

- 1.1. Current document determines the order of reservations, check in, accommodation, check out, service supply and its payment in "Novotel Krasnoyarsk Center", hereinafter referred to as the Hotel.
- 1.2. Current policy of "Novotel Krasnoyarsk Center" located at: 123 Karl Marx Street, Krasnoyarsk, Russia, 660049 developed in accordance with the Law of RF "On Protection of Consumer Rights» N 2300-1 dated February 7, 1992 (as amended dated 08.08.2024) and the Order of the Government of Russian Federation "On approval of the rules of hotel services in the Russian Federation» N 1853 of 18 November 2020 (as amended dated 20.03.2024), the Law of RF «On protection of citizens' health from smoking and smoke influence» dated 23.02.2013 N15-FZ, the Law of RF «On Personal data protection» dated

# NOVOTEL

воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» №15-ФЗ от 23.02.2013, законом РФ ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ, иными положениями действующего законодательства, регулирующими правоотношения между исполнителями и потребителями – гражданами, в том числе в сфере предоставления гостиничных услуг, и является корпоративным нормативным актом, регламентирующим внутреннюю деятельность гостиницы.

- 1.3. 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.
- 1.4. В каждом гостиничном номере и на стойке регистрации гостей в службе приема и размещения находится информация о соблюдении правил противопожарной безопасности, о порядке проживания в гостинице. Полная версия Правил проживания находится в службе приема и размещения.
- 1.5. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах
  - «Гостиница» - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;
  - «Исполнитель» - ООО «КрасноярскИнвест» (ОГРН 1072468010218, ИНН 2462201241);
  - «Потребитель» - гражданин, группа граждан или юридическое лицо, имеющее намерение заказать, заказывающий или использующий услуги, как для личных, так и для деловых целей.

27.07.2006 N152-FZ, other provisions of applicable law regulating the relationship between the contractor and the consumer - citizens, including in the provision of hotel services, and is a corporate regulation governing the internal activities of the hotel.

- 1.3. Information regarding the Hotel and its services, including a list of information described in clause 4 "The Rules of hotel services in Russian Federation", is located at the front desk.
- 1.4. The fire safety rules and accommodation policy are located in each hotel room. The full Hotel accommodation policy is located at the front desk.
- 1.5. Basic definitions used in the document:
  - "Hotel" – the property complex (building, part of the building, equipment, and other assets) intended for providing services;
  - "Contractor" – LLC KrasnoyarskInvest (OGRN 1072468010218, TIN 2462201241);
  - "Consumer" – a citizen, group of citizens or legal person intending to order or ordering or using the services for both personal and business purposes.

# NOVOTEL

## 2. ПОРЯДОК ПОСЕЛЕНИЯ, РЕГИСТРАЦИИ, ПРОЖИВАНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ

- 2.1. Гостиница предназначена для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией Гостиницы. По истечении согласованного срока проживающий обязан освободить номер. При желании гостя продлить проживание, гостю необходимо сообщить об этом дежурному администратору службы приема и размещения не позднее, чем за 12 часов до расчётного часа. Продление срока проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденной брони в пользу третьих лиц.
- 2.2. Режим работы Гостиницы – круглосуточный, семь дней в неделю.
- 2.3. В Гостинице установлен единый расчётный час – 12:00 (время местное). Время поселения – 15:00 (время местное), время выселения из Гостиницы – 12:00 (время местное).
- 2.4. Поселение в Гостиницу производится после подписания типовой формы договора оказания гостиничных услуг. Кроме того, Гостиница вправе потребовать от гостя внесения дополнительных денежных средств в качестве депозита за дополнительные услуги, а именно:
  - 5000 рублей наличными или банковской картой (сумма блокируется на банковской карте гостя при заезде при наличии его согласия).
- 2.5. Поселение в Гостиницу без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дату заезда.
- 2.6. Поселение (подселение) в Гостиницу граждан РФ осуществляется по предъявлении ими документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, а именно:

## 2. THE HOTEL'S CHECK-IN, REGISTRATION, ACCOMMODATION AND PAYMENT RULES AND PROCEDURES

- 2.1. The Hotel is meant for accommodation of citizens for a certain period of time agreed with the Hotel administration. When the agreed accommodation period is over a guest must check out from the hotel. If the guest wants to extend the stay one must inform the Hotel administration 12 hours prior to the check out time. The extension is subject to availability and depends on the fact whether or not there is a reservation for the same room for another person.
- 2.2. The Hotel operates 24 hours, 7 day a week.
- 2.3. The Hotel's check in time is 2 p.m. (15:00 local time). The Hotel's check out time is 12 p.m. (12:00 local time).
- 2.4. Check in procedure requires 100% prepayment from the guest for the entire stay. Moreover, the Hotel may require guests to pay extra money as a deposit to cover guest's incidental expenses, that is: Check-in at the Hotel is done after signing the standard form of the contract for the provision of hotel services.
  - 5000 rubles by cash or credit card (the sum is authorized on the guest's credit card at time of check in, guest's agreement is mandatory).
- 2.5. Check in without advanced booking is subject to availability.
- 2.6. To check in to the Hotel Russian citizens are obliged to provide the following legal documents:

# NOVOTEL

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации,
- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации,
- паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации,
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.
- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними законных представителей (родителей, усыновителей, опекунов), близких родственников, сопровождающего лица (лиц), документа, удостоверяющего полномочия сопровождающего лица (письменного согласия одного из законных представителей), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Несовершеннолетние дети, достигшие возраста 14 лет, могут быть поселены в отель без сопровождения взрослого на основании паспорта гражданина Российской Федерации и письменного согласия родителей.

Поселение иностранных граждан осуществляется по предъявлении ими национального паспорта и миграционной карты, разрешения на временное проживание на территории РФ, вида на жительство.

- Russian citizen passport;

- Russian citizen passport for traveling abroad for citizens permanently living abroad;

- USSR citizen passport;

- temporary identity card of a citizen of the Russian Federation.

- temporary identity card for a stateless person in the Russian Federation.

Birth certificate must be provided for children under 14 years old traveling with legal representatives (parents, adoptive parents, guardians) who must provide documents stating that they have legal rights to travel with children (written consent of one of the legal representatives).

Children over the age of 14 years travelling without an accompaniment adult can be accommodated at the hotel only by Russian citizen passport and the written consent of one of the legal representatives.

Foreigners are obliged to provide national passport, and migration card, temporary residence permit, permanent residence permit card.

# NOVOTEL

- 2.7. Гостиница имеет право отказать Потребителю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.
- 2.8. При оформлении проживания Гостиница обязана ознакомить Потребителя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми в Гостинице бесплатно или за дополнительную плату.
- 2.9. Потребитель обязан оплатить указанную исполнителем услугу в полном объеме. Оплата производится при заключении договора частично или в полном объеме авансовым методом.
- 2.10. Плата за проживание и услуги в Гостинице осуществляется по свободным (договорным) ценам, согласно утвержденному руководством Гостиницы прейскуранта. Ценообразование на гостиничные номера в Гостинице является динамичным. Цена на размещение в Гостинице может изменяться в любое время на усмотрение администрации Гостиницы. Стоимость номера фиксируется при бронировании номера и не изменяется вплоть до окончания срока пребывания гостя в Гостинице. Данное правило не применяется при продлении проживания. В этом случае стоимость проживания предоставляется по открытому тарифу «от стойки». Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления по договору бронирования или с использованием расчетных (банковских) карт.
- 2.11. Авансовый фискальный чек и квитанция об оплате выдаются при внесении наличных денежных средств в кассу Гостиницы или путем списания денежных средств с банковской карты гостя. Окончательный расчет производится при выселении, за
- 2.7. The Hotel reserves the right to refuse to accommodate a guest in the absence of the above-mentioned documents.
- 2.8. The Hotel must familiarize the Consumer with the information regarding room category, the actual room rates, types of services provided at no charge or for an additional charge, during check-in procedure.
- 2.9. The Consumer is obliged to fully pay for the provided service by the Contractor after accepting it. Payment is made at the time of execution of the contract fully or partially in advance.
- 2.10. Accommodation and services prices are open and established in the pricelist approved by the Hotel administration. Pricing for accommodation is dynamic. Accommodation prices may be changed at the discretion of the Hotel administration. Accommodation price is fixed at time of reservation and remains the same until the reserved departure day. This rule does not apply for extension of the stay. In this case, the accommodation price is available from an open rate "from the rack". Payment should be done in Russian rubles, by cash, bank transfer or credit cards.
- 2.11. An advance fiscal receipt and a payment receipt are provided at the time of payment by cash or by credit card. Final payment is done upon check out. A final fiscal receipt and a invoice is provided upon check out.

# NOVOTEL

- оказанные услуги гостю выдается финальный фискальный чек и счет.
- 2.12. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с установленным расчетным часом 12:00 (время местное). Время поселения – 15:00 (время местное), время выселения из Гостиницы – 12:00 (время местное). В Гостинице установлена посуточная оплата проживания.
- 2.13. При проживании в рамках одного календарного дня с 00:00 до 23:59 плата взимается за сутки независимо от времени заезда.
- 2.14. При размещении Потребителя с 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа (время местное) при наличии свободных номеров взимается плата в размере 50% от стоимости одних суток проживания согласно действующему открытому тарифу дня. Данное условие распространяется на негарантированное заселение от стойки ранее расчетного часа при наличии свободных номеров.
- 2.15. В случае если гость или его представитель, желает гарантировать заселения гостя ранее 15:00 в день заезда, то номер должен быть забронирован и оплачен с предыдущих суток, т.е. за один день до фактической даты заезда гостя в Гостиницу.
- 2.16. Возможность позднего выезда предоставляется по наличию свободных номеров. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
- до 18:00 (время местное) – 50% стоимости одних суток проживания согласно действующему открытому тарифу дня;
  - после 18:00 (время местное) – стоимость одних суток проживания согласно действующему открытому тарифу дня.
- 2.17. За проживание детей в возрасте от 0 до 15-и лет с родителями или законными представителями без
- 2.12. Payment time is 12 p.m. (local time). Check-in time – 15:00 (local time), check-out time – 12:00 (local time).
- 2.13. If a guest stays within one calendar day from 00:00 till 23:59 a guest will be still charged 1-night rate despite the check in time.
- 2.14. If there are vacant rooms available then the guest arriving from 12 a.m. till 15 p.m. will be charged 50% of the BAR as a fee. This condition applies to non-guaranteed check-in, if there are vacant rooms available.
- 2.15. If a guest or his\her representative would like to guarantee early check in before 3 p.m. (15:00 local time) at the day of arrival thus a room must be reserved and paid from the previous day – one day prior to the actual day of arrival.
- 2.16. Late check out is subject to availability and provided at an additional charge:
- till 6 p.m. (18:00 local time) – 50% of the BAR;
  - after 6 p.m. (18:00 local time) – 100% of the BAR.
- 2.17. Children under 15 years old staying in the same room as parents or legal representative are not charged for

# NOVOTEL

предоставления отдельного места, плата за размещение в номере не взимается. Детская кроватка (для детей в возрасте до 3х лет) предоставляется бесплатно.

- 2.18. Детям в возрасте до 15-и лет, проживающим в Гостинице с родителями или законными представителями предоставляются следующие льготы:
- бесплатный завтрак на каждого ребёнка (не более 2х), проживающего в одном номере с родителями или законными представителями;
  - или скидка 50% на номер для проживания детей в отдельном от родителей, законных представителей номере.
- 2.19. Семьям, проживающим в выходные дни, предоставляется бесплатный поздний выезд до 17:00 по воскресеньям.
- 2.20. По просьбе проживающих, с согласия администрации Гостиницы, допускается нахождение посетителей в номере гостя с 07:00 до 23:00 часов по предъявлению посетителями документа, удостоверяющего личность. В случае задержки посетителя в номере гостя после 23:00 или приглашения в Гостиницу зарегистрированным гостем посетителя в ночное время (с 23:00 до 07:00 часов) данные лица должны быть оформлены на подселение в номер гостя по документу, удостоверяющему личность посетителя в соответствии с законодательством РФ. В случае отказа посетителя предоставить документ, удостоверяющий личность, Гостиница вправе отказать гостю в подселении. За такое подселение может взиматься плата согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту и действующему на дату подселения тарифу.
- 2.21. Ответственность за действия посетителей несет гость. Администрация Гостиницы не несет

accommodation. Baby crib is provided at no charge.

- 2.18. Children under 15 years old staying with parents or legal representatives are entitled to the following:
- free breakfast per each child (max 2) staying in the same room as parents or legal representative;
  - or 50% discount on a separate room for children.
- 2.19. Families staying at the Hotel at the weekends are entitled to a free late check out until 5 p.m. (17:00 local time) on Sundays.
- 2.20. If the Hotel administration permits guests may have visitors from 7 a.m. till 11 p.m. (07:00 – 23:00 local time). Such guest must provide an ID at the front desk. If a visitor would like to stay overnight in the guest's room (after 11 p.m. (23:00 local time) additional fee may apply according to the established price-list. Such guests must go through the standard registration procedure according the Hotel policy and Russian law. If a visitor refuses to provide an ID the Hotel administration may refuse to accommodate such visitor.
- 2.21. The guest is responsible for the guest's visitor actions and behavior. The Hotel Administration is not responsible for the guest's visitor actions and behaviors.

# NOVOTEL

ответственности за действия посетителей гостя.

2.22. Размещение с домашним животным разрешается при наличии ветеринарной справки установленного образца (справка от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках). Домашними животными в отеле признаются только собаки и кошки мелких и средних пород. Допускаются два маленьких либо одно среднее животное. Отель оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного домашнего животного в номере. Выгул домашних животных на территории отеля и на газонах – строго запрещен. Для кормления домашних животных гость обязан привезти с собой специальную посуду. Кормить домашних животных из посуды, принадлежащей отелю, строго запрещается. Для туалета кошек и собак гость обязан привезти с собой специальный лоток. Запрещается мыть домашних животных в душевых кабинах номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие отелю. При отсутствии специальной клетки для домашнего животного запрещается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в гостиничном номере, холле, на территории отеля. Обязательно использование поводка и намордника. Все риски, связанные с поведением питомцев, а также времени и условий их содержания и нахождения в номерном фонде гостиницы несет владелец животного. Плата за размещение животного определяется в соответствии с прейскурантом. Собаки-проводники размещаются без дополнительной платы.

2.23. Лица, поселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. №152-ФЗ. Указанные лица, предоставляя Гостинице свои

2.22. Pets are permitted in the presence of a veterinary certificate of the established sample (certificate from a veterinarian with the mark on all vaccinations). Only dogs and cats of small and medium breeds are recognized as pets. Two small or one medium-sized animal is allowed. The hotel reserves the right to decide whether it is possible to allow the accommodation of a pet in the room. A pet working is strictly forbidden at the hotel and its lawns. Guest is obliged to bring a special dish for feeding pets. It is strictly forbidden to feed pets from dishes belonging to the hotel. Guest must bring a special tray as a toilet for cats and dogs. It is forbidden to wash pets in the room showers and use towels, sheets and other bedding belonging to the hotel. In the absence of a special cage for a pet, it is not allowed to leave pets unattended in the room, hall, lobby in the hotel. Pets must be with a leash and a muzzle. Pet owner bears all risks associated with the behavior of pet, as well as the time and conditions of its detention and being in the room. The fee for accommodation of the animal is determined according to the price list. Guide dogs are accommodated at no extra charge.

2.23. All guests arriving to the Hotel are personal data owners according to the Russian law «On personal data» dated 27.07.2006 №152-FZ. By providing their personal data to the Hotel guests verify its authenticity. Due to the Hotel needs



# NOVOTEL

персональные данные, подтверждаются их достоверность. В связи с тем, что Гостинице персональные данные гостей необходимы в целях идентификации личности, осуществления мероприятий по регистрации и снятию граждан Российской Федерации, постановке и снятию иностранных граждан и лиц без гражданства с учета по месту пребывания, предусмотренных действующим законодательством РФ, передачи третьим лицам, в том числе в ГУ МВД России по Красноярскому краю, информации, относящейся к гостю прямо или косвенно, определение которой дано в ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006г. №152-ФЗ «О персональных данных», то гость, поселяющийся в Гостиницу, подписывая Регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Гостинице право без уведомления органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия гостя осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, пол, гражданство, год, месяц, дата рождения, страна и место рождения, адрес места жительства, адрес регистрации по месту пребывания, адрес места пребывания, период регистрации по месту пребывания, данные документа, удостоверяющего личность (вид документа, дата выдачи, серия, номер, кем выдан, код); данные документа, подтверждающие право пребывания/проживания на территории РФ: данные визы, разрешения на временное пребывание, вида на жительство (дата выдачи, серия, номер, срок действия), данные миграционной карты (серия, номер, дата въезда, срок пребывания, КПП въезда), адрес прежнего места пребывания в РФ, профессия, цель въезда, номер телефона, адрес электронной почты,

guests' personal data for person's identification, necessary registration procedures of the Russian Federation citizens, foreign guests migration registration procedures as per their current accommodation, followed by Russian law of data sharing to the third party, including Main Directorate of Internal Affairs of the Krasnoyarsk region, all guest related information which explanation stated in the Russian law «On personal data» dated 27.07.2006 №152-FZ, therefore guests by signing the Hotel's registration form provide the Hotel a right to process personal data without special guest's permission and without notifying the authorities responsible for personal data protection. Guest's personal data includes: last name, first name, middle name, gender, citizenship, place of birth, date of birth, country and place of birth, residence address, identity document data (type of document, date of issue, series, number, issued by, code); data of the document confirming the right to stay / reside on the territory of the Russian Federation: visa data, temporary residence permit, residence permit (date of issue, series, number, validity period), migration card data (series, number, date of entry, period of stay, checkpoint entry), the address of the previous place of stay in the Russian Federation, profession, purpose of entry, phone number, e-mail address, other information which is possible to identify the guest, including biometric data contained in the documents belonged to the guest or related to him and other sources provided by the guest to the hotel employee, or legally received by the hotel employee. Personal data processing involves the following actions: acquiring, systematization, accumulation, storing, updating, using for registration purposes, transmitting to the police, tax, justice officials and authorities, employer by their legal request, depersonalizing, blocking, disposal of such personal data. Consent is given by the guest for an indefinite period. The guest can send a revocation notice to the hotel about the withdrawal of

# NOVOTEL

другой информации, содержащейся в принадлежащих гостю или относящихся к нему документах и иных источниках, предоставленных гостем сотруднику отеля или полученных им установленном законом порядке, на основании которой можно произвести идентификацию гостя, в том числе биометрические данные. К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в Гостиницу, относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, любых адвокатов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных. Согласие дается гостем на неопределенный срок. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано гостем посредством направления письменного уведомления в адрес Гостиницы.

2.24. В соответствии со статьей 12 пункта 5 федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» №15-ФЗ от 23.02.2013 в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания устанавливается запрет курения табака. Кроме того, согласно статье 19 пункту 3 вышеупомянутого федерального закона на территориях и в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания, бытовых услуг

consent to the processing of personal data in a written form.

2.24. According to article 12 point 5 of federal law "On protection of citizens' health from smoking and smoke influence" dated 23.02.2013 it is strongly prohibited to smoke in any temporary accommodation or hotel premises. Moreover, according to article 19 point 3 of the above mentioned law cigarettes retail sale is also prohibited in the hotels. Thus, smoking and cigarettes retail sale are prohibited on the Hotel premises. Violators of the law may be fined by the authorities for the amount of 500 to 1500 rubles. Moreover, if the Hotel administration discovers that guests smoked in the room the Hotel administration may require a guest to cover the expenses for deep cleaning of the room according to the Damaged/Lost items price list in Novotel Krasnoyarsk Center. The hotel

# NOVOTEL

запрещается розничная торговля табачной продукцией. Таким образом, курение и продажа табачных изделий на территории Гостиницы запрещена.

Нарушение установленного федеральным законом запрета курения табака в помещениях, предназначенных для предоставления жилищных услуг, гостиничных услуг, услуг по временному размещению и (или) обеспечению временного проживания может повлечь наложение административного штрафа на граждан в размере от пятисот до одной тысячи пятисот рублей. Кроме того, в случае обнаружения сотрудниками Гостиницы факта курения табака гостем в жилом номере, администрация Гостиницы вправе потребовать от гостя возмещения расходов на устранение последствий курения гостем табака (запаха табака) в жилом номере согласно установленному администрацией Гостиницы «Прейскуранту на возмещение ущерба за утерянное или поврежденное имущество гостиницы «Новотель Красноярск Центр». Администрацией отеля запрещено использование электронных парогенераторов для курения и систем нагревания табака (IQOS, GLO, Logic Pro и т.д.) на всей территории отеля.

2.25. Право на внеочередное размещение в Гостинице, при наличии свободных мест, имеют:

- 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

administration forbids the use of electronic steam generators for smoking and tobacco heating systems (IQOS, GLO, Logic Pro, etc.) throughout the hotel.

2.25. If there are vacant rooms available the following categories of citizens are entitled to the prioritized check in procedure:

- Heroes of Soviet Union, Heroes of the Russian Federation, full gentlemen of the Glory Order.
- Public Prosecutors, internal affairs officers, judicial officers, state courier service officers, tax service officers, governmental communication and information officers (on duty).

# NOVOTEL

- и информации (при исполнении ими служебных обязанностей).
- Инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.
  - 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.
- 2.26. Гости, проживающие в Гостинице, имеют право на внеочередное обслуживание в ресторанах Гостиницы.
- 2.27. Смена постельного белья производится один раз в два дня. Смена полотенец и туалетных принадлежностей производится по мере их использования. По просьбе гостя может быть произведена внеплановая замена постельного белья, либо отказ от смены постельного белья.
- 2.28. Все зарегистрированные в Гостинице гости могут воспользоваться следующими бесплатными дополнительными услугами:
- посещение тренажерного зала, включая хаммам и аромакомнаты в течение всего срока проживания;
  - пользование проводным и беспроводным интернетом;
  - пользование услугами веб-уголка.
- 2.29. Гостиница обеспечивает проживающим гостям следующие виды услуг без дополнительной платы:
- вызов кареты «скорой помощи»;
  - пользование медицинской аптечкой;
  - вызов такси;
  - доставка в номер корреспонденции по ее получении;
  - побудка к определенному времени;
- Disabled persons of 1st group and the persons accompanying them (no more than one person); other categories of citizens according to the current legislation of the Russian Federation.
  - Participants of the Great Patriotic War, disabled persons of 2nd and 3rd groups and the persons accompanying them are accommodated first in the Hotel.
- 2.26. All guests staying at the Hotel are entitled to the prioritized restaurant service.
- 2.27. Bed linens are changed one time per 2 days. Towels and bath amenities are changed as needed. Bed linens may be changed upon guest's request or may not be changed upon guest's refusal.
- 2.28. All guests staying at the Hotel are entitled to the following additional services at no charge:
- gym attendance including hammam and aroma room during the stay;
  - Wi-Fi and cable internet access;
  - web-corner equipment usage.
- 2.29. The Hotel provides all guests staying at the Hotel with the following services at no charge:
- emergency call;
  - first-aid kit;
  - taxi order;
  - mail delivery to the room;
  - wake up call;

# NOVOTEL

- предоставление кипятка, швейных принадлежностей, одного комплекта посуды и столовых приборов.
- 2.30. Гостиница оказывает Потребителю дополнительные платные услуги по его желанию в соответствии с перечнем и реестром цен на дополнительные платные услуги.
- 2.31. 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.
- ### 3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ
- 3.1. При согласии Потребителя с действующими правилами администрация Гостиницы имеет право заключать договор на бронирование мест путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование от Потребителя посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя.
- 3.2. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Гостиницы посредством почтовой, телефонной и иной связи.  
Тел.: +7-391-204-14-05,  
e-mail: H8122-RE@accor.com.
- 3.3. Гарантированное бронирование – бронирование номера с подтверждением Гостиницы о том, что Гостиница гарантирует Потребителю или его представителю заселение в забронированный Потребителем номер в необходимое Потребителю время. Потребитель, в свою очередь, гарантирует оплатить номер, даже если не сможет им
- hot water, mending kit, a set of dishes and silverware.
- 2.30. If the Consumer agrees the Hotel can provide additional paid services to the Consumer according to the pricelist established by the Hotel administration for such services.
- 2.31. 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 been paid for - to claim the refund of the amount paid. It is forbidden to precondition the execution of some essential services by other services.
- ### 3. RESERVATION CONDITIONS
- 3.1. If the Consumer agrees with the Hotel policy the Hotel administration can sign a contract for a hotel reservation by drafting a document signed by two parties, as well as through the booking by e-mail, telephone, electronic communication, that can reliably verify that the request comes from the Consumer.
- 3.2. Hotel reservation is made by sending a written application to the Hotel's reservation department via e-mail, telephone and other communications.  
  
Tel.: +7-391-204-14-05,  
e-mail: H8122-RE@accor.com.
- 3.3. A guaranteed reservation is a type of reservation that requires a confirmation letter from the Hotel stating that the Hotel guarantees to check in the Consumer or his/her representative to the agreed room at the agreed date and time. The Consumer in turn guarantees to pay for the room even if the Consumer will not be able to arrive to the Hotel.

# NOVOTEL

- воспользоваться в случае неявки в Гостиницу.
- 3.4. Гарантией бронирования номера считается:
- оплата первых суток проживания;
  - оплата всего периода проживания.
- 3.5. Потребитель может гарантировать свое бронирование следующими видами оплаты:
- наличными денежными средствами в Гостинице;
  - с помощью банковской карты МИР, Visa, MasterCard, American Express, JCB;
  - путем безналичного перевода денежных средств на расчетный счет Гостиницы.
- 3.6. В соответствии с правилами отеля оформивший бронирование гость должен являться держателем банковской карты, которая использовалась при оформлении брони. Эту карту также необходимо предъявить во время регистрации заезда. В случае предоставления другой банковской карты предоплата возвращается на карту, которая использовалась при оформлении бронирования. При этом гостю потребуется произвести оплату другой банковской картой или наличными.
- 3.7. Плата за неиспользованный номер в размере одних суток взимается с Потребителя если он не смог вовремя аннулировать заказ на размещение в Гостинице.
- 3.8. В случае отказа Потребителя с гарантированным бронированием от заселения в Гостиницу менее чем за 24 часа до 15:00 (время местное) дня заезда, администрация Гостиницы вправе удержать, из внесенной Потребителем (его гарантом) предоплаты сумму в размере стоимости одних суток проживания согласно тарифу. Данная сумма является платой за фактический простой номера или резервирование
- 3.4. Reservation guarantee types are:
- full prepayment for the first night;
  - full prepayment for the whole stay;
- 3.5. The Consumer can guarantee his/her reservation by:
- paying cash at the Hotel;
  - credit card MIR, Visa, MasterCard, American Express, JCB;
  - bank transfer to the Hotel's bank account.
- 3.6. According to the hotel's credit card payments processing policy a guest who booked a room online and provided credit card details to guarantee a room must be a holder of the used card. If that is not a case the deposited amount will be returned during check-in procedure in the hotel to the processed credit card and the arriving guest will be asked to provide another credit card or pay in cash.
- 3.7. If the Consumer with a guaranteed reservation did not use accommodation services on the specified day of arrival, and did not cancel the reservation in advance, the advance payment for 1-night stay will not be refunded and will be considered as a no-show fee.
- 3.8. If the Consumer with a guaranteed reservation would like to cancel the reservation in less than 24 hours prior to the agreed check in date and time the Hotel administration has a right to not refund advance payment in the amount of 1-night cost received from the Consumer. This amount of money should be considered as a late cancellation fee.

# NOVOTEL

номера на имя Потребителя на весь период его проживания.

3.9. Если Потребитель, гарантировавший бронирование, не смог заселиться в Гостиницу в результате действий непреодолимой силы таких, как:

- смерть, внезапное расстройство здоровья Потребителя, его супруги(а) или других близких родственников;
- повреждение имущества Потребителя от пожара и других бедствий;
- судебное разбирательство, в котором Потребитель принимает участие по решению суда и не может выехать за пределы своего места проживания;
- отказ в получении визы в российском посольстве для иностранных граждан;
- форс-мажор (стихийные бедствия, эпидемии, карантин, плохие метеословия).
- отмена авиарейса, поезда, рейсового автобуса не по вине Потребителя.

и предоставил письменные тому доказательства – штрафные санкции с Потребителя не взимаются.

3.10. При гарантированном бронировании номер за Потребителем сохраняется до 12:00 следующего дня.

3.11. Негарантированное бронирование подразумевает сохранение номера за Потребителем до 18:00 дня заезда. Поселение гостей по негарантированным бронированиям осуществляется в порядке общей очереди, начиная с 15:00 дня заезда. Поселение ранее 15:00 не гарантируется и осуществляется по наличию свободных номеров. Потребитель, в свою очередь, не обязан гарантировать номер предварительной оплатой. В случае неявки гостя в Гостиницу после 18:00 дня заезда бронь аннулируется, номер за Потребителем не сохраняется. Плата за

3.9. If the Consumer with a guaranteed reservation could not arrive to the Hotel due to force majeure circumstances such as:

- death, sudden illness of the Consumer, his/her spouse or other close relatives;
- damage to the Consumers property from fire and other disasters;
- trial, in which the Consumer participates by court order and cannot travel outside their place of residence;
- denial of visa by the Russian Embassy for foreign citizens;
- force majeure (natural disasters, epidemics, quarantine, bad weather conditions).
- canceled flights, trains, buses through no fault of the Consumer. and provided proving documents thus the Consumer will not be charged a no show fee.

3.10. The guaranteed room is kept for the Consumer until 12 p.m. of the next day.

3.11. Non-guaranteed reservation means that the room will be kept for the Consumer until 6 p.m. (18:00 local time) of the day of arrival. Non-guaranteed reservations check in time is 3 p.m. Check in before 3 p.m. is not guaranteed and is subject to room availability. The Consumer does not need to guarantee and pay his/her reservation in advance. If the Consumer will not arrive to the Hotel after 6 p.m. (18:00 local time) on the day of arrival thus the reservation will be cancelled. The Consumer will not be charged for a no show.

# NOVOTEL

неиспользованный номер с  
Потребителя не взимается.

3.12. Если Потребитель не гарантировал бронирование и не заехал в дату, указанную при бронировании до 18:00, бронь будет аннулирована в тот же день после 18:00. Если бронь будет аннулирована, а Потребитель придет позже 18:00, тогда поселение Потребителя производится в порядке общей очереди при условии наличия свободных номеров по тарифам, действующим на текущую дату.

## 4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

4.1. Обеспечивать сохранность жилых помещений, бережно относиться к имуществу и помещениям Гостиницы, санитарно-техническому и иному оборудованию.

4.2. При выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор, утюг, чайник и иные электроприборы.

4.3. Соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания, соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и общественных помещениях.

4.4. 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. В случае нарушения данного положения, администрация Гостиницы имеет право отказать гостю в дальнейшем размещении.

4.5. Строго соблюдать настоящие правила, Правила пожарной безопасности, Правила пользования электробытовыми приборами.

4.6. Заселяясь в номер гость обязуется проверить номер на предмет дефектов (воспользоваться сантехническим оборудованием, проверить окна, двери, в том числе

3.12. If the Consumer with a non-guaranteed reservation does not arrive to the Hotel at a specified date before 6 p.m. (18:00 local time) his\her reservation will be canceled after 6 p.m. (18:00 local time). If the Consumer arrives later than 6 p.m. (18:00 local time) then his\her check in is subject to availability and room rate actual for the date and time of check in.

## 4. RIGHTS AND OBLIGATIONS OF THE GUEST

4.1. Ensure the room safety, treat the Hotel facilities, premises, hygiene and other equipment carefully.

4.2. Prior to leaving the room ensure that intake valves, windows are closed, lights and all in room devices such as TV set, iron, kettle are turned off.

4.3. Comply with the established Hotel accommodation policy, maintain cleanliness, salience and public order in the room and on the Hotel premises.

4.4. Use TVs, radio receivers, tape recorders and other loud-speaking devices according to the level of loudness comfortable and not disturbing for other hotel guests; respect the rights of other guests for rest. If a guest violates current statement, thus the Hotel administration may refuse the guest to be further accommodated.

4.5. Fully comply with the current policy, fire safety regulations and instructions for use of electro household appliances.

4.6. After check-in the guest agrees to check the room for defects (use plumbing equipment, check windows, doors, including connection door, equipment installed in the room) and inform the



# NOVOTEL

- медкомнатные (при наличии), установленное в номере оборудование) и сообщить о всех выявленных недостатках администратору службы приема и размещения в первый день проживания. В противном случае, что номер принят гостем в исправном состоянии, без недостатков.
- 4.7. Возместить ущерб в случаях утраты, повреждения или порчи имущества Гостиницы, сотрудников Гостиницы или других гостей. Размер ущерба определяется по ценам согласно «Прейскурант на возмещение ущерба за утерянное или поврежденное имущество гостиницы Новотель Красноярск Центр» утвержденному администрацией Гостиницы. В случае проведения ремонтных работ, не включенных в «Прейскурант на возмещение ущерба за утерянное или поврежденное имущество гостиницы Новотель Красноярск Центр», сумма работ устанавливается на основании Акта выполненных работ по устранению неисправности.
- 4.8. Исключать возможность возникновения в номере инфекции.
- 4.9. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации.
- 4.10. 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.
- 4.11. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории Гостиницы.
- 4.12. Нести ответственность за действия приглашенных к себе в номер посетителей.
- reception about all the deficiencies on the first day of their stay. Otherwise, the room is accepted by the guest in good condition, without flaws.
- 4.7. Cover a damage cost in cases of a loss, damage of the Hotel's, the Hotel employees' or other guests' assets or personal belongings. The amount of a damage cost is determined according to the "Damaged\lost items price list in Novotel Krasnoyarsk Center", established by the Hotel administration. In the case of repair work not included in the "Damaged\lost items price list in Novotel Krasnoyarsk Center", its amount is established on the basis of the Certificate of Completion.
- 4.8. Prevent infection spread in the room.
- 4.9. Prevent fire alarm going off due to smoke concentration in rooms and in public areas.
- 4.10. Provide access to the occupied room to the Hotel engineers and the hotel management to inspect the technical and sanitary condition of the room, plumbing and other equipment, and to perform the necessary repair and maintenance work.
- 4.11. Treat carefully land improvement facilities and green areas; prevent contamination of the Hotels' premises.
- 4.12. Take responsibility for the actions of the room visitors.

# NOVOTEL

4.13. Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Гостиницей услуги по утвержденному в гостинице прейскуранту. С согласия Потребителя услуги могут быть оплачены им в момент заезда в полном объеме или путем внесения депозита.

4.14. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оставлять отзывы и предложения в Книге отзывов и предложений, которая находится в службе приема и размещения.

## 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 Потребителю «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения Гостиницы.

5.4. Рассматривать требования и жалобы Потребителей в установленный законом срок.

## 6. В ГОСТИНИЦЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

6.1. Оставлять в номере посторонних лиц.

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 Гостиницы.

6.4. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горюче-смазочные материалы, а также

4.13. Fully settle all bills in time for accommodation and other provided services according to the pricelist established by the Hotel. With the consent of the Consumer services can be fully prepaid during check in or by providing a deposit.

4.14. Contact the Reception and Accommodation Service employees regarding the quality of services provided, leave reviews and suggestions in the Book of Reviews and Suggestions, which is located in the Reception and Accommodation Service.

## 5. THE HOTEL'S OBLIGATIONS

5.1. Provide declared quality of services.

5.2. Provide full information regarding the services provided by the Hotel, method and form of payment, provide additional information in the in room "Room Directory", or at the front desk of the Hotel.

5.3. Provide on-demand of the Consumer "Guestbook", which is located at the front desk of the Hotel.

5.4. Administer the requirements and complaints of the Consumers in accordance with the law.

## 6. THE FOLLOWING IS PROHIBITED IN THE HOTEL

6.1. Leave alone unauthorized persons in the room.

6.2. Pass room key to unauthorized persons.

6.3. Keep dogs and cats, and other animals without proper notification of the Hotel's administration in the room and on the Hotel's premises.

6.4. Store explosives, toxic materials, weapons, fireworks, fuel and lubricants, as well as substances that may pollute the environment in the room.

# NOVOTEL

- вещества, загрязняющие окружающую среду.
- 6.5. Потребитель имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении.
- 6.6. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере.
- 6.7. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Гостиницы.
- 6.8. Курить на территории Гостиницы, кроме специально оборудованного места (см. пункт 2.23 данных правил).
- 6.9. Находиться в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 6.10. Нарушать покой проживающих в период с 23:00 до 7:00. В данный период Потребители обязаны соблюдать тишину.
- 7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ**
- 7.1. Потребитель при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору требовать:
- безвозмездного устранения недостатков;
  - соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.
- 7.2. Потребитель вправе требовать компенсацию за недостатки оказанной услуги только соразмерно виду и объему предоставленной услуги.
- 7.3. Потребитель вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если Исполнитель своевременно не устранил эти недостатки.
- 7.4. Исполнитель должен принять меры по предъявленному Потребителем требованию в разумный срок с момента предъявления Потребителем соответствующего требования.
- 7.5. Требования Потребителя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных ему в связи с
- 6.5. The Consumer has the right to carry weapons only if he\she is on duty and has a special legal permission.
- 6.6. Use other heating appliances except for those installed in the room.
- 6.7. Rearrange and move room furniture without a permission of the Hotel.
- 6.8. Smoke on the Hotel premises except specially equipped place (see point 2.23 of the current policy).
- 6.9. Be in a condition of alcoholic or narcotic intoxication.
- 6.10. Disturb other guests from 11 p.m. to 7 a.m. Guests have to remain quite at this time period.
- 7. RESPONSIBILITIES OF THE CONTRACTOR AND THE CONSUMER**
- 7.1. In case of service drawbacks or poor service quality the Consumer may require at his\her choice:
- free elimination of service drawbacks;
  - discount for the service.
- 7.2. The consumer can require compensation for the drawbacks of the provided service only in proportion to the type and volume of the provided services
- 7.3. The Consumer has the right to terminate the contract for the provision of services and to demand full refund for the paid services if the Contractor did not eliminate the service drawbacks in time.
- 7.4. The Contractor must take actions during reasonable time after the Consumer's initial complaint.
- 7.5. The Consumer's demand to provide discount or refund for the provided services, and the inconveniences caused in connection with the termination of the

# NOVOTEL

расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

7.6. 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.

7.7. Потребитель вправе также потребовать документально подтвержденных 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.

7.8. Исполнитель в соответствии с законодательством РФ несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг.

7.9. Администрация Гостиницы не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, воды, тепла и прочее).

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

contract for provision of services, are subject to resolution within 10 days from the date of the initial demand.

7.6. If the Contractor has violated the service provision period agreed at the time of reservation, the Consumer may choose to:

- establish a new service provision period for the Contractor;
- demand discount for the services;
- terminate the Service Agreement.

7.7. The Consumer has the right to demand compensation for the costs caused approved by documents due to the violation of the agreed service provision period. Such costs are subject to compensation within the established time to meet the relevant requirements of the Consumer.

A new service provision period established by the Consumer must be specified in the Service Agreement. Upon termination of the service agreement by the Consumer, the Contractor cannot demand the Consumer to cover the costs incurred in the provision of services as well as payment for services provided, except for the services accepted by the Consumer.

7.8. In accordance to the legislation of the Russian Federation the Contractor is responsible for the harm caused to life, health or personal belongings of the Consumer during service provision due to the service drawbacks.

7.9. The Hotel management is not responsible for the operation of municipal services (the electricity, water, heating, etc. supply).

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

# NOVOTEL

7.11. 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. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем для предоставления необходимого гостевого сервиса: уборка номера, обновление мини-бара и чайных принадлежностей, доставка корреспонденции и заказов из прачечной, а также в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

8.2. Администрация Гостиницы вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания и дальнейшем бронировании номеров в Гостинице в следующих случаях:

- в случае нарушения гостем порядка проживания;
- несвоевременной оплаты услуг;
- причинения гостем материального ущерба Гостинице;
- предъявления необоснованных требований в отношении качества оказываемых Гостиницей услуг, противоречащих стандартам и правилам Гостиницы;
- аморального поведения, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость и неуважение по отношению к сотрудникам отеля, другим гостям и иным лицам, недостойное поведение в общественных местах,

7.11. The control of compliance with the current policy shall be carried out by the federal enforcement authorities within their competence.

## 8. ADDITIONAL ACCOMMODATION CONDITIONS

8.1. The Hotel administration reserves the right to visit guest rooms without the Consumers permission to provide necessary services such as cleaning, mini-bar and amenities refreshment, laundry and correspondence delivery as well as in case of smoke blanketing, a fire, flooding, and also in case of guest violating established accommodation policy, public order, and household appliances usage procedure.

8.2. The Hotel reserves the right to refuse the Consumer to extend a stay or to accommodate the Consumer again in the future if the Consumer:

- violates current accommodation policy;
- overdues payment;
- causes damages to the Hotel's assets;
- demands an unreasonable quality of service contradicting to the Hotel's policies and procedures;
- immoral conduct that is contrary to the generally accepted notions of reasonable and decent behavior, such as violence, abuse, hooliganism, excessive alcohol drinking, rudeness and disrespect towards the hotel's staff, other guests and other persons, indecent behavior in public places, wearing dirty clothes etc.

# NOVOTEL

- нахождение в грязной, пачкающей одежде и др.
- 8.3. Администрация Гостиницы не несет ответственности за не вверенные работникам Гостиницы вещи (включая ценные вещи), а также за вещи, оставленные без присмотра в общественных помещениях Гостиницы или иных помещениях, не предусмотренных для хранения.
- 8.4. Гостиница отвечает перед Гостем за утрату, недостачу или повреждение вещей, внесенных им в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.
- Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение в индивидуальную сейфовую ячейку, находящуюся в багажной комнате. Ключи существуют в единственном экземпляре.
- Гостю выдается ключ от индивидуальной сейфовой ячейки на период проживания в Гостинице, который должен быть им сдан при изъятии вещей из ячейки. Гостиница освобождается от ответственности за несохранность содержимого сейфовой ячейки, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома постояльца был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.
- 8.5. При отсутствии гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере для передачи на ответственное хранение в камере хранения забытых вещей Гостиницы. Материальные
- 8.3. The Hotel administration is not responsible for the personal belongings of the guests that have not been passed to the safe storage by the Hotel or have been left in unsupervised public areas of the Hotel.
- 8.4. The Hotel shall be liable to the guest for the loss, shortage or damage to the things they brought to the Hotel, with the exception of money, other currency values, securities and other precious things. A thing brought into a hotel is considered to be a thing and trusted to the hotel's employees, or a thing placed in a hotel room or other place intended for it. The hotel is responsible for the loss of money, other currency, valuables, securities and other precious things of the guest, provided if they were accepted by the hotel for storage in an individual safe deposit box located in the luggage room. Keys exist in a single copy. The guest is given the key to the individual safe deposit box for the period of their stay in the hotel, which must be handed over when items are removed from the cell by the guest. The hotel is relieved of responsibility for the failure to the preserve the contents of the safe box, if it proves that under the terms storage someone's access to the safe without the knowledge of the resident was impossible or made possible by force majeure.
- 8.5. If the guest doesn't show up in the Hotel for more than 24 hours (or 6 hours after the supposed departure time) the Hotel administration is entitled to form a special commission of its employees to make a list of the guest's belongings left in the room in the room in order to pass them for safe storage to the Hotel's lost and found items storage room. Valuables such as money, jewelries, securities and

# NOVOTEL

- ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов помещаются на хранение в сейф администрации Гостиницы под ее ответственность.
- 8.6. Порядок и правила хранения и получения имущества из камеры забытых вещей утвержден Генеральным Управляющим Гостиницы и находится в службе приема и размещения.
- 8.7. В случае обнаружения забытых вещей, подлежащих хранению, Гостиница немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Порядок регистрации, хранения и возврата забытых и найденных вещей закреплен в «Положении о забытых и найденных вещах «Новотель Красноярск Центр» от 09.01.2024.
- 8.8. В случае возникновения жалоб со стороны потребителя администрация Гостиницы принимает все возможные меры, предусмотренные законодательством, для урегулирования конфликта.
- 8.9. Потребитель принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения в целях обеспечения безопасности на территории Гостиницы.
- 8.10. Администрация Гостиницы имеет право запретить фото и видео съёмку с использованием профессионального фото и видео оборудования на территории и вокруг Гостиницы в случае, если данная съёмка не была согласована с администрацией Гостиницы заранее.
- 8.11. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Исполнитель и Потребитель руководствуются действующим законодательством РФ.
- 8.12. Данные правила заменили правила проживания и предоставления услуг в гостинице
- documents are placed to the Hotel's administration safe under its responsibility.
- 8.6. The lost and found procedure regulating the order of storing and obtaining lost and found items from the Hotel's lost and found items storage room is approved by the General manager of the Hotel and is located at the front desk.
- 8.7. If there are any lost items to be stored are found in the hotel and the hotel administration has identified their owner, the Hotel administration must immediately inform the owner of the lost and found items about them. The procedure for registration, storage and return of lost and found is determined by the "Hotel lost and found provision policy of Novotel Krasnoyarsk Center" dated 09.01.2024.
- 8.8. In case of the Consumer's discontent regarding the services provided the Hotel administration has to take all possible measures in accordance with the law to settle the conflict situation according to the legislation.
- 8.9. The Consumer acknowledges and does not object to the CCTV usage by the Hotel in public areas (except for the guest rooms and toilets) for security purposes of the Hotel.
- 8.10. The Hotel administration has the right to prohibit photo and video shooting with professional photo and video equipment in and around the Hotel in case if the filming had not been agreed with the Hotel administration in advance.
- 8.11. In cases not mentioned in the current policy the Contractor and the Consumer should rely on the current legislation of the Russian Federation.
- 8.12. These rules have replaced the internal hotel accommodation and service provision policy "Novotel Krasnoyarsk

# NOVOTEL

«Новотель Красноярск Центр» ООО  
«КрасноярскИнвест» от 13.11.23.

Center" of LLC KrasnoyarsInvest from  
13.11.23.