

УТВЕРЖДЕНО

Приложение № 1

к приказу

№ 081/22-2Д

от 1 сентября 2022 г.

Самодумская
Лада Юрьевна
Директор отеля

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ОТЕЛЕ «БАЛЧУГ КЕМПИНСКИ МОСКВА»

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» (в редакции от 01.04.2021) и Федеральным законом от 24 ноября 1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между заказчиком (потребителем) и Обществом с ограниченной ответственностью «Балчуг», ОГРН 1037705004040, ИНН 7705485942 (далее - исполнитель).

1. Общие положения

1.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«**Гостиничные услуги**» – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средств размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, оказываемых по адресу: город Москва, улица Балчуг, дом 1 (далее - услуги).

«**Отель**» - имущественный комплекс (здание, оборудование и иное имущество), являющийся средством размещения и предназначенный для оказания гостиничных услуг.

«**Цена номера**» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за

APPROVED

Attachment № 1

to order

№ 081/22-2Д

as of 1 September 2022

Samodumskaya
Lada Yurievna
Director of the Hotel

RULES FOR PROVISION OF THE HOTEL SERVICES IN THE HOTEL "BALTSCHUG KEMPINSKI MOSCOW"

These rules are developed in accordance with the Government Decree from November 18, 2020 No. 1853 "On approval of the Rules for provision of the hotel services in the Russian Federation" as amended on 01.04.2021 and the Federal Law from November 24, 1996 No. 132-FZ "On the principles of tourism activities in Russian Federation", and regulate relations concerning provision of hotel services when concluding and executing an agreement on the provision of these services between the customer (consumer) and Balchug Limited Liability Company, OGRN 1037705004040, TIN 7705485942 (hereinafter - the contractor).

1. General Provisions

1.1. The basic definitions used in these Rules mean: "**Hotel services**" is a complex of services for providing individuals with accommodation facilities and other services established under the Rules for provision of the Hotel services in Russian Federation performed at the address: Moscow, Balchug Street, 1 (hereinafter referred to as services).

"**Hotel**" - property complex (building, equipment and other property), which is a mean of accommodation and intended for the provision of hotel services.

"**Room price**" - the cost of temporary accommodation and other related services determined by the contractor, rendered for a an

единую цену; «Потребитель» - физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и/или использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее – потребитель, гость, постоялец, клиент). «Заказчик» – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - заказчик) в пользу потребителя. «Договор» - сделка, совершаемая между исполнителем и потребителем и/или между исполнителем и заказчиком путем заключения письменного соглашения, содержащего условия оказания услуг, сделка, совершаемая путем принятия потребителем оферты исполнителя путем бронирования гостиничных услуг любым доступным способом, а также сделка, заключаемая любым иным не запрещенным законом способом, позволяющая явно установить намерения сторон принять и оказать гостиничные услуги. Настоящие правила является неотъемлемой частью любого договора оказания гостиничных услуг, заключенного исполнителем. «Бронирование» – предварительный заказ мест и/или номеров в Отеле заказчиком или потребителем. «Время выезда (расчетный час)» - время, установленное исполнителем для выезда потребителя; «Время заезда» - время, установленное исполнителем для заезда потребителя; «Служба приема и размещения» – структурное подразделение исполнителя, отвечающее за прием и размещение потребителя в Отеле. «Посетитель» - лицо, не проживающее в Отеле.	equal price; "Consumer" - a private individual who has the intention to book or purchase or who is booking, purchasing and/or using hotel services exclusively for personal and other needs, not related to business activities (hereinafter referred to as the consumer, guest, lodger, client). "Customer" - a person or a legal entity intending to book or purchase or is booking or purchasing hotel services in accordance with the agreement on the provision of hotel services (hereinafter referred to as customer) in favor of the consumer. "Agreement" - a transaction concluded between the contractor and the consumer and/or between the contractor and the customer by means of a written agreement containing the conditions for the provision of services, the transaction performed by the consumer accepting the contractor's offer by booking hotel services in any available way, and any other transaction not prohibited by law concluded in a way that makes it possible to clearly establish the intentions of the parties to adopt and provide hotel services. These rules are an integral part of any agreement (hereinafter referred to as agreement, contract) for the provision of hotel services concluded by the contractor. "Reservation" - reservation of a hotel bed and/or rooms by the customer or by the consumer. "Checkout time" - the time set by the contractor for the departure of the consumer. "Check in time" – the time set by the contractor for the arrival of the consumer. "Front Office" is the department of the contractor responsible for the reception and accommodation of the consumer in the Hotel. "Visitor" – a person, not staying at the Hotel.
--	---

1.2. Общество с ограниченной ответственностью «БАЛЧУГ» действует на основании: 1.2.1. Устава. 1.2.2. Свидетельства о внесении сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ) за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1037705004040, ИНН 7705485942. 1.2.3. Свидетельства о внесении сведений о туроператоре в Единый Федеральный реестр туроператоров: ТО 004022, реестровый номер РТО 012874, выдано Федеральным агентством по туризму Министерства культуры Российской Федерации, действительно до дня исключения сведений о туроператоре из единого федерального реестра туроператоров. 1.2.4. Свидетельства о присвоении категории Отелю (присвоена категория «5 звезд») №77/АА-119-2021/53-2021 от 28.04.2021, срок действия до 27.04.2024. С копиями свидетельств, лицензий и сертификатов услуг, подлежащих обязательной сертификации, можно ознакомиться в Службе приема и размещения. 1.3. Номерной фонд Отеля состоит из 229-и номеров разного уровня комфорта: 2 номера категории «Апартаменты»; 29 номеров категории «Люкс»; 139 номеров категории «Джуниор сьюит»; 59 номеров I категории. 1.4. Отель оказывает услуги по приему и размещению для временного проживания в течение всего года. Режим работы - круглосуточно. 1.5. Отель располагает собственным рестораном, баром, конференц-залами, физкультурно-оздоровительным комплексом. 1.5.1. Ресторан «Балчуг Гриль»: Зал 1 (работает ежедневно, по будним дням завтрак сервируется с 7:00 до 10:30, по выходным дням - с 7:00 до 11:00), Зал 2 (работает ежедневно с 10:30 до 23:00).	1.2. Limited Liability Company "BALTSCHUG" acts on the basis of: 1.2.1. Charter. 1.2.2. Certificate of registration of information about a legal entity in the Unified State Register of Legal Entities under the main state registration number (OGRN) 1037705004040, TIN 7705485942. 1.2.3. Certificate of registration of information about a tour operator in the Unified Federal Register of Tour Operators: TO 004022, registry number PTO 012874, issued by the Federal Agency for Tourism of the Ministry of Culture of the Russian Federation, valid until the day of exclusion of information about the tour operator from the Unified Federal Register of Tour Operators. 1.2.4. Certificate of assigning the category to the Hotel (assigned category "5 stars") №77/AA-119-2021/53-2021 from 28.04.2021, valid until 27.04.2024. Copies of certificates, licenses and certificates of services subject to mandatory certification can be found in the Front Office. 1.3. The hotel has 229 rooms of different levels of comfort: 2 Apartments; 29 Deluxe rooms; 139 Junior Suites; 59 rooms of first category. 1.4. The hotel provides reception and accommodation services for temporary accommodation year-round. Work schedule – 24 hours. 1.5. The hotel has its own restaurant, bar, conference-rooms and a Health Club. 1.5.1. Restaurant "Baltshug Grill": Hall 1 (open daily, on weekdays breakfast is served from 7:00 to 10:30, on weekends from 7:00 to 11:00), Hall 2 (open daily from 10:30 to 23:00).
---	---

1.5.2. Бар «Лобби» работает ежедневно, время работы: с 8:30 до 20:30.

1.5.3. Обслуживание в номерах осуществляется круглосуточно. Меню находятся в номерах.

1.5.4. Конференц-залы: Владимир I, Владимир II, Москва I, Москва II, Москва III, Ярославль, Суздаль, Палех, Рондель, Новгород, Винная комната, Библиотека, Атриум оснащены современным оборудованием, обеспечивающим максимально возможную функциональность и универсальность.

1.5.5. Физкультурно-оздоровительный комплекс «Балчуг» работает ежедневно с 07:00 до 22:00. Услугами физкультурно-оздоровительного комплекса могут пользоваться только постояльцы Отеля и лица, которые приобрели клубную карту. Перечень услуг, информация об их стоимости и условия приобретения клубной карты находятся в физкультурно-оздоровительном комплексе «Балчуг».

Постоялец, проживающий в Отеле, с разрешения администрации может пригласить в физкультурно-оздоровительный комплекс одного посетителя за дополнительную плату, при этом платные услуги физкультурно-оздоровительного комплекса «Балчуг» оплачиваются дополнительно согласно прейскуранту постояльцем Отеля. Администрация вправе отказать постояльцу в даче соответствующего разрешения без объяснения причин.

Дети до 18 лет допускаются исключительно в сопровождении родителей.

Пользование физкультурно-оздоровительным комплексом «Балчуг» разрешается только в спортивных костюмах и спортивной обуви, пользование бассейном и джакузи разрешается только в купальных костюмах, сауны - с использованием полотенец.

1.6. Более подробную информацию об Отеле можно:

- найти на официальном сайте

<https://www.kempinski.com/ru/moscow/hotel-baltschug/>

- получить по телефону: +7 (495) 287 2000 круглосуточно;

1.5.2. The Lobby Bar is open daily from 8:30 to 20:30.

1.5.3. Room service is available around the clock. The menus are in the rooms.

1.5.4. Conference-rooms: Vladimir I, Vladimir II Moscow I, Moscow II, Moscow III, Yaroslavl, Suzdal, Palekh, Rondell, Novgorod, Wine Room, Library, Atrium are featured by a modern equipment providing the highest possible functionality and universality.

1.5.5. Health Club "Baltschug" is open daily from 07:00 to 22:00. The services of the Health Club can be used only by the guests of the Hotel and the persons who purchased the club card. The list of services, information on their cost and terms of purchase of club card are in sports and recreation complex Health Club "Baltschug".

Client staying in the Hotel, with the permission of the administration may invite to the Health Club one visitor for an additional fee, while paid services to the Health Club "Baltschug" should be paid additionally according to the price list by the hotel client. The administration has the right to refuse the guest to give the appropriate permission without any reasons.

Children under 18 years old are allowed only if accompanied by parents.

The use of the Health Club "Baltschug" is allowed only in sportswear and sports shoes, use of the pool and jacuzzi is allowed only in bathing suits, saunas - using towels.

1.6. More information about Hotel you can:

- find on the official website

<https://www.kempinski.com/ru/moscow/hotel-baltschug/>

- get by phone: +7 (495) 287 2000 around the clock;

1.7. Заселение в Отель гостей, являющихся гражданами РФ, производится при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего его личность гражданина Российской Федерации и оформленных в установленном порядке, а именно:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

- свидетельства о рождении для лиц, не достигших 14-ти летнего возраста;

- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации;

- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации.

1.8. Заселение в Отель гостей, являющихся гражданами иностранных государств или лицами без гражданства, производится при предоставлении оригиналов ниже перечисленных документов, оформленных в установленном порядке:

- паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

- документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних

1.7. Guests who are citizens of the Russian Federation are checked in at the hotel upon presentation of the original document proving his identity as a citizen of the Russian Federation and issued in the prescribed manner, namely:

- passport of a citizen of the Russian Federation certifying the identity of a citizen the Russian Federation on the territory of the Russian Federation;

- birth certificates for persons under the age of 14;

- passport, certifying the identity of a citizen of the Russian Federation outside Russian Federation, - for persons permanently residing outside the Russian Federation;

- temporary identity card of a citizen of the Russian Federation

1.8. Foreign citizens or stateless persons are checked in at the hotel upon presentation of the originals of the following documents, issued in the prescribed manner:

- passport of a foreign citizen or other document established by the Federal Law or recognized in accordance with an international treaty of the Russian Federation as an identity document of a foreign citizen;

- document issued by a foreign State and recognized under an international treaty of the Russian Federation as an identity document of a stateless person;

- temporary residence permits for stateless persons;

- residence permit for a stateless person.

The residence of minors under the age of 14 is

граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

1.9. Проживание в Отеле лиц, не достигших 14-летнего возраста, возможно только в сопровождении взрослых, являющихся законными представителями несовершеннолетних. Запрещено оставлять в номере несовершеннолетних, не достигших 14 лет, без присмотра взрослых.

1.10. Все постояльцы Отеля должны быть поставлены на миграционный учет, установленный на территории Российской Федерации, или зарегистрированы по месту пребывания или по месту жительства в г. Москве и Московской области. Оформление уведомлений на иностранных граждан и лиц без гражданства и постановка граждан Российской Федерации на регистрационный учет по месту пребывания осуществляется сотрудниками службы приема и размещения. Регистрация российских граждан осуществляется по предъявлении паспорта гражданина Российской Федерации (военнослужащих - военного билета или удостоверения личности), иностранных граждан - паспорта, миграционной карточки и визы (если безвизовый режим въезда не предусмотрен соответствующими правительственными соглашениями), для лиц без гражданства - вида на жительство в РФ, либо документа, подтверждающего аккредитацию в качестве сотрудника иностранного дипломатического или консульского учреждения, либо члена его семьи.

carried out on the basis of documents confirming the identity of the parents (adoptive parents, guardians) with them, the accompanying person (s), provided that such accompanying person (s) provide consent of legal representatives (one of them), as well as birth certificates of these minors.

In the absence of the presence of legal representatives, minors who have reached the age of 14 shall be admitted to the Hotel on the basis of identification documents, provided that the consent of the legal representatives (one of them) is provided.

1.9. Accommodation in the Hotel of persons under the age of 14 is possible only if accompanied by adults who are legal representatives of minors. It is forbidden to leave minors under 14 years old in the room without adult supervision.

1.10. All guests of the Hotel must be registered in the migration office in the territory of the Russian Federation, or registered at the place of stay or residence in the city of Moscow and the Moscow region. Registration of notifications for foreign citizens and stateless persons and registration of citizens of the Russian Federation at the place of stay is carried out by employees from the reception and accommodation service. The registration of Russian citizens is carried out upon presentation of the passport of a citizen of the Russian Federation (military - a military identification card or ID card), foreign citizens - passport, migration card and visa (if a visa-free regime is not provided by relevant governmental agreements), for stateless persons - residence permit in the Russian Federation or a document confirming accreditation as an employee of a foreign diplomatic or consular office, or a member of his family.

Регистрация в Отеле несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.	Registration in the hotel of the minors under 14 years old is made on the basis of identity documents of parents (adoptive parents) or relatives accompanying person(s), as well as birth certificates of minors.
1.11. Отель имеет право отказать в заселении в случаях, если гость находится в состоянии сильного алкогольного, психотропного, наркотического, токсического опьянения, выражается нецензурной бранью, грубит, нарушает общественный порядок.	1.11. The hotel has the right to refuse the check-in if a guest is in a state of strong alcohol, psychotropic, narcotic, toxic intoxication, expresses foul language, is rude, and violates public order.
1.12. Право на внеочередное обслуживание в Отеле имеют: - Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы; - инвалиды и участники Великой Отечественной войны; - инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его; - работники правоохранительных и судебных органов при исполнении ими служебных обязанностей; - другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации предоставлено право на внеочередное обслуживание.	1.12. The right to priority service in the Hotel is given to: - Heroes of the Russian Federation and the Soviet Union, the holders of the Order of Glory; - disabled persons and participants of the Great Patriotic War; - persons disabled of childhood, disabled people of group 1 and one person accompanying them; - employees of law enforcement and judicial authorities while performing of their official duties; - other categories of persons who, in accordance with the current legislation The Russian Federation have the right for priority service.
1.13. В Отеле установлен запрет курения. В соответствии с нормами российского законодательства курение запрещено во всех зонах и помещениях Отеля. В случае курения взимается плата за генеральную уборку: 12000 рублей за курение в номерах и люксах; 24000 рублей за курение в коридорах, фойе, конференц-залах, ресторане «Балчуг Гриль» (Зал 1 и Зал 2), Винной комнате, баре «Лобби» и лестницах Отеля. Курение разрешено только в специально отведенных для этого местах на улице. В случае курения постояльцев Отеля в запрещенных для этого местах, сотрудники	1.13. Smoking in the hotel is strictly prohibited. In accordance with the rules of the Russian legislation, smoking is prohibited in all zones and rooms of the Hotel. In case of smoking, a cleaning fee is charged: 12,000 rubles for smoking in rooms and suites; 24,000 rubles for smoking in the corridors, lobby, Conference rooms, restaurant "Baltshug Grill" (Hall 1 and Hall 2), Wine Room, The Lobby bar and stairs of the Hotel. Smoking is allowed only in specially designated places outside. In case of smoking of the guests of the Hotel in prohibited places, the staff of the Hotel has the right

Отеля вправе потребовать у таких постояльцев покинуть номер (выселить), либо отказать в предоставлении услуг Отеля в связи с нарушением правил Отеля.

1.14. Размещение граждан РФ производится на срок до даты завершения осуществленного бронирования, а для иностранных граждан и лиц без гражданства услуги размещения предоставляются в рамках срока бронирования, но не превышающего срок действия вида на жительство, визы и/или миграционной карты. Для лиц, прибывающих в безвизовом режиме, срок предоставления услуг размещения не превышает 90 дней. Для остальных лиц услуги размещения предоставляются бессрочно.

1.15. Сбор, фиксация, хранение, обработка и использование персональных данных производится в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ «О персональных данных».

2. Порядок бронирования и оплаты

2.1. Отель заключает с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование и предоставление гостиничных услуг.

Бронирование номеров осуществляется путем принятия заявки по телефону, факсу, электронной почте и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от клиента, а также лично, если иное не предусмотрено договором.

Отель предоставляет услугу онлайн бронирования на сайте www.kempinski.com.

2.2. Гарантированное бронирование - бронирование номера (места в номере) Отеля, при котором возникают полные юридические обязательства между Отелем и гостем.

Для осуществления гарантированного бронирования Отель может получать предоплату в размере цены проживания за одну ночь или авторизовать кредитную карту клиента на сумму проживания за одну ночь, или получить данные кредитной карты гостя, гарантийное письмо заказчика или иную гарантию оплаты услуг Отеля, в зависимости от того, как это предусмотрено договором.

to demand from such guests to leave the room (evict), or to refuse to provide the services of the Hotel due to a violation of the rules of the Hotel.

1.14. Accommodation of citizens of the Russian Federation is made for a period of reservation dates, and for foreign citizens and stateless persons, the accommodation services are provided within the period of reservation dates, but not exceeding the period of validity of the residence permits, visas and/or migration card. For persons arriving in a visa-free regime, the accommodation services are provided up to 90 days. For other persons the accommodation services are provided indefinitely.

1.15. The collection, recording, storage, processing and use of personal data is carried out in accordance with Federal Law No. 152-FZ dated July 27, 2006 "On Personal Data".

2. Booking and payment procedure

2.1. The hotel concludes contracts with legal entities and individuals for the provision of hotel services.

Room reservation is carried out by making an application by phone, fax, e-mail and other communication means, allowing to reliably establish that the application comes from the client, as well as personally, unless otherwise provided by the contract.

Hotel provides online booking service on the website www.kempinski.com.

2.2. Guaranteed booking is a room (a hotel bed) reservation in the Hotel with legal obligations between the hotel and the guest.

To make the guaranteed booking, the hotel can obtain an advance payment of the accommodation price for one night or block client's credit card for the amount of one night's stay, or obtain the guest's credit card details, a letter of guarantee from the customer, or another guarantee of payment for the Hotel's services, depending on how it is provided by the contract.

2.3. Гарантированное бронирование сохраняется за гостем на протяжении первых суток размещения (до расчетного часа 12.00 дня, следующего за днем заезда).

В случае опоздания, неприбытия гостя без предварительного уведомления или поздней (несвоевременной) аннуляции бронирования, с него взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки, т.е. Отель производит возврат гостю произведенной предоплаты за вычетом неустойки - стоимости первых суток размещения. При опоздании более чем на одни сутки бронирование аннулируется, клиенту выставляется счет за фактический простой номера в размере суточной стоимости номера. Договором между Отелем и Гостем или между Отелем и Заказчиком могут быть предусмотрены иные условия.

2.4. Предоплата при гарантированном бронировании производится банковским переводом или кредитной картой, а также любым другим способом наличной или безналичной оплаты с учетом требований действующего законодательства.

2.5. Бронирование номеров (места в номере) в Отеле осуществляется бесплатно.

Гость вправе бесплатно отменить бронирование не менее чем за 24 часа до заезда, если иное не предусмотрено договором. В случае отмены менее, чем за 24 часа действуют правила, установленные пунктом 2.3. настоящих Правил. Отель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера.

2.6. Опоздание Отелем не компенсируется. Досрочный отъезд не компенсируется за исключением уважительных причин (семейных обстоятельств гостя, подтвержденных документально) и/или форс-мажорных обстоятельств, влияющих непосредственно на деятельность Отеля. Досрочный отъезд компенсируется за исключением проживания по специальному тарифу с обязательным минимальным сроком пребывания.

2.7. Цена номера установлена в тарифах на проживание. Тарифы на проживание находятся в Службе приема и размещения, размещены на

2.3. Guaranteed booking is reserved for the guest during the first day of accommodation (until check-out time of 12.00 of the day following the day of arrival).

In case of late arrival, guest's no show without prior notice or late (untimely) cancellation of the reservation, it is charged for the actual downtime of the room (hotel bed), but not more than a daily rate, i.e. Hotel returns guest prepayment minus penalties - the cost of the first day of stay. If the delay is more than one day, the reservation will be canceled, the client will be charged for downtime of the room in the amount of the daily room rate. The contract between the hotel and the guest or between the Hotel and the customer may have other terms and conditions.

2.4. Prepayment with a guaranteed reservation is made by bank transfer or credit card, as well as any other method of cash or cashless payment, taking into account the requirements of current legislation.

2.5. The reservation of guest rooms (places in the room) in the Hotel is free of charge.

Guest may cancel a reservation at no charge at least 24 hours prior to arrival, unless otherwise provided by the contract. If the guest cancels less than 24 hours prior to arrival, the rules established by paragraph 2.3. shall be applied.

Hotel has the right to refuse the reservation if on the date specified in the application all rooms are booked out.

2.6. Late arrival are not compensated by the Hotel. Early departure are not compensated except for valid reasons (family circumstances of the guest, confirmed by documents) and/or force-majeure, affecting directly the Hotel activities. Early departure is compensated with the exception of accommodation at a special rate with a mandatory minimum stay.

2.7. The room rate is set in the price list for accommodation. Price lists for accommodation can be found at the Front Desk, on the hotel's website,

сайте отеля, а также содержатся в договорах между исполнителем и заказчиком.

2.8. Цена номера включает: проживание, пользование сейфом в номере, пользование интернетом, пользование телевизором в номере, доставка в номер персонального номера утренней газеты, ежедневно обновляемую бутилированную воду в номере, вызов такси, пользование камерой хранения, пользование сейфовой ячейкой в Службе приема и размещения и посещение физкультурно-оздоровительного комплекса «Балчуг» (только бассейн, сауна, джакузи и тренажерный зал).

2.9. По просьбе клиентов Отеля без дополнительной оплаты обеспечиваются следующие виды услуг: вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

2.10. За проживание детей до 6 лет в номере родителей плата не взимается. За проживание детей от 6 до 12 лет в номере родителей взимается плата в размере 50% от стоимости размещения дополнительного взрослого человека в номере, если иное не предусмотрено договором. Стоимость дополнительной кровати - 2000 рублей за ночь включая налог на добавленную стоимость. За завтрак детей до 6 лет плата не взимается. За завтрак детей от 6 до 12 лет взимается плата в размере 50% от стоимости завтрака для взрослого человека, если иное не предусмотрено договором. За проживание детей старше 12 лет в номере родителей взимается полная стоимость за размещение, дополнительную кровать и завтрак.

2.11. За дополнительную плату Отель оказывает либо может оказывать следующие услуги: глажка одежды, массаж, косметические и парикмахерские услуги, все исходящие телефонные звонки, пользование мини-баром в номере, услуги общественного питания, этажный сервис, рестораны и бары, банкетный сервис, размещение в комнате постояльца животных, иные услуги, стоимость которых не включена в цену номера. Услуги прачечной,

and in contracts between the contractor and the customer.

2.8. The room rate includes: accommodation, use of the in-room safe, use of the Internet, use of the TV in the room, the personal morning newspaper delivered to the room, daily updated bottled water in the room, call a taxi, use of the luggage room, use of the safe box at the Front office and visit of the Baltschug Health Club (only the pool, sauna, jacuzzi and gym).

2.9. The following services are provided upon request to the guests at no extra charge: call of an ambulance, use of the first aid kit, room delivery of the correspondence addressed to the consumer upon receipt, wake-up call at a certain time, boiled water, sewing kit, one set of dishes and cutlery.

2.10. Children under 6 years old are accommodated in the parents' room free of charge. For the accommodation of children from 6 to 12 years old in the parents' room, a fee of 50% of the extra bed in a room is charged, unless otherwise provided by contract. The cost of an extra bed is 2000 rubles per night including value added tax. Breakfast for children under 6 years old is served for free. Breakfast for children from 6 to 12 years old is charged at 50% of breakfast price, unless otherwise provided by the contract. For the accommodation of children over 12 years old in the parents' room the full cost of accommodation, an extra bed and breakfast will be charged

2.11. At extra fee, the hotel provides or can provide the following services: ironing, massage, beauty and hairdressing services, all outgoing telephone calls, mini-bar usage in the room, catering services, room service, restaurants and bars, a banquet service, accommodation of the pets in the room, other services, the cost of which is not included in the room rate. Laundry services, dry cleaning, shoe shine during the daytime, transportation services are provided by third parties. The price list of the

сайте отеля, а также содержатся в договорах между исполнителем и заказчиком.

2.8. Цена номера включает: проживание, пользование сейфом в номере, пользование интернетом, пользование телевизором в номере, доставка в номер персонального номера утренней газеты, ежедневно обновляемую бутилированную воду в номере, вызов такси, пользование камерой хранения, пользование сейфовой ячейкой в Службе приема и размещения и посещение физкультурно-оздоровительного комплекса «Балчуг» (только бассейн, сауна, джакузи и тренажерный зал).

2.9. По просьбе клиентов Отеля без дополнительной оплаты обеспечиваются следующие виды услуг: вызов скорой помощи, пользование медицинской аптечкой, доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении, побудка к определенному времени, предоставление кипятка, иголок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

2.10. За проживание детей до 6 лет в номере родителей плата не взимается. За проживание детей от 6 до 12 лет в номере родителей взимается плата в размере 50% от стоимости размещения дополнительного взрослого человека в номере, если иное не предусмотрено договором. Стоимость дополнительной кровати - 2000 рублей за ночь включая налог на добавленную стоимость. За завтрак детей до 6 лет плата не взимается. За завтрак детей от 6 до 12 лет взимается плата в размере 50% от стоимости завтрака для взрослого человека, если иное не предусмотрено договором. За проживание детей старше 12 лет в номере родителей взимается полная стоимость за размещение, дополнительную кровать и завтрак.

2.11. За дополнительную плату Отель оказывает либо может оказывать следующие услуги: глажка одежды, массаж, косметические и парикмахерские услуги, все исходящие телефонные звонки, пользование мини-баром в номере, услуги общественного питания, этажный сервис, рестораны и бары, банкетный сервис, размещение в комнате постояльца животных, иные услуги, стоимость которых не включена в цену номера. Услуги прачечной,

and in contracts between the contractor and the customer.

2.8. The room rate includes: accommodation, use of the in-room safe, use of the Internet, use of the TV in the room, the personal morning newspaper delivered to the room, daily updated bottled water in the room, call a taxi, use of the luggage room, use of the safe box at the Front office and visit of the Baltshug Health Club (only the pool, sauna, jacuzzi and gym).

2.9. The following services are provided upon request to the guests at no extra charge: call of an ambulance, use of the first aid kit, room delivery of the correspondence addressed to the consumer upon receipt, wake-up call at a certain time, boiled water, sewing kit, one set of dishes and cutlery.

2.10. Children under 6 years old are accommodated in the parents' room free of charge. For the accommodation of children from 6 to 12 years old in the parents' room, a fee of 50% of the extra bed in a room is charged, unless otherwise provided by contract. The cost of an extra bed is 2000 rubles per night including value added tax. Breakfast for children under 6 years old is served for free. Breakfast for children from 6 to 12 years old is charged at 50% of breakfast price, unless otherwise provided by the contract. For the accommodation of children over 12 years old in the parents' room the full cost of accommodation, an extra bed and breakfast will be charged

2.11. At extra fee, the hotel provides or can provide the following services: ironing, massage, beauty and hairdressing services, all outgoing telephone calls, mini-bar usage in the room, catering services, room service, restaurants and bars, a banquet service, accommodation of the pets in the room, other services, the cost of which is not included in the room rate. Laundry services, dry cleaning, shoe shine during the daytime, transportation services are provided by third parties. The price list of the

химическая чистка, чистка обуви в дневное время, транспортные услуги оказываются сторонними организациями. Перечень и цена платных услуг, оказываемых Отелем, условия их приобретения и оплаты находятся в Службе приема и размещения. На дополнительные услуги льготы не предоставляются.

2.12. Тарифы на телекоммуникационные услуги находятся в гостевых комнатах.

2.13. Тарифы на пользование minibаром находятся в гостевых комнатах.

2.14. Оплата постояльцем и/или посетителем услуг, предоставляемых Отелем, производится кредитными картами или наличными рублями, а также банковским переводом. Все цены установлены в рублях. Все счета выставляются в рублях.

К оплате принимаются карты следующих платежных систем: MasterCard Worldwide, Visa International, American Express, «МИР» и China Union Pay. Также возможен прием платежей через WeChat Pay и СБП (Система быстрых платежей).

Если иное не предусмотрено договором, при размещении клиента Отель авторизует кредитную карту клиента на сумму стоимости всего периода проживания и сумму предоплаты за возможные дополнительные платные услуги из расчета 5000 рублей за номер в сутки, либо предоплата вносится клиентом наличными из расчета 10000 рублей за номер в сутки.

Если аванс не внесен или исчерпан, дополнительные платные услуги Отель предоставляет клиенту только при предварительной оплате клиентом каждой дополнительной услуги отдельно, кроме ресторанов, баров и сервиса по обслуживанию в номерах, где оплата может производиться по факту предоставления услуги на месте. Окончательный расчет Отель осуществляет при выезде клиента из номера. Неиспользованный остаток аванса возвращается клиенту.

Отель имеет право удерживать из суммы депозита, удержанного с карты клиента или внесенного клиентом наличными, стоимость услуг minibара, а также иных дополнительных услуг, оказанных клиенту.

2.15. В Отеле установлена посуточная оплата проживания. Расчетный час в Отеле – 12:00,

service provided by the Hotel, the conditions of the purchase and payment can be found at the Front Desk. Discounts for additional services are not applicable.

2.12. Tariffs for telecommunication services are in the guest rooms.

2.13. Price list for minibars are in the guest rooms.

2.14. Guests or visitors payments for the services provided by the Hotel shall be made by credit cards or cash, as well as bank transfer. All prices are set in rubles. All bills are issued in rubles.

The Hotel accepts the cards of the following payment Systems: MasterCard Worldwide, Visa International, American Express, "MIR" and China Union Pay. It is also possible to accept payments via WeChat Pay and SBP (Fast Payment System).

Unless otherwise provided by the contract, at the check-in Hotel authorizes the client's credit card for the amount of the cost of the entire period of stay and amount of the advance payment for any additional paid services in the amount of 5000 rubles per room per night, or the prepayment can be paid by the client in cash in the amount of 10,000 rubles per room per night.

If the advance payment is not paid or is exhausted, additional paid services shall be provided to the client only with the advance payment for each additional service separately, except for restaurants, bars and room service where the payment can be made upon the provision of the service under the bill. Final settlement shall be made before check-out. Unused balance of the advance payment shall be returned to the client.

The hotel has the right to deduct the cost of the minibar services, as well as other additional services provided to the customer from the amount of the deposit withheld from the customer's card or made by the customer in cash.

2.15. The Hotel sets daily payment rate. Check-out time at the hotel is 12:00; check-in time at the hotel is 15:00.

размещение производится с 15:00 часов.

При проживании постояльца менее 24 часов плата взимается за полные сутки независимо от времени заселения и времени выезда, но в границах одних расчетных суток.

В случае выезда постояльца после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

- при выезде до 18 часов расчетного дня плата взимается до 50% суточной стоимости номера;

- при выезде после 18 часов расчетного дня оплата производится за полные сутки.

О любой задержке выезда постоялец обязан своевременно проинформировать Службу приема и размещения. В случае 100% заполняемости номеров соответствующей категории или 100% бронирования номеров соответствующей категории Отель имеет право отказать постояльцу в возможности задержки выезда. Постоялец обязан в таком случае покинуть номер к моменту наступления расчетного часа.

О любом выезде до конечной даты бронирования постоялец обязан своевременно, но не позднее, чем за 24 часа до выезда, проинформировать Службу приема и размещения.

2.16. Продление проживания допускается при наличии свободных мест в Отеле.

3. Проживание гостей с животными.

3.1. В Отеле совместно с гостем могут проживать комнатные животные: кошки или собаки весом до 35 кг, за исключением потенциально опасных собак, согласно перечню, утвержденному Постановлением Правительства от 29.07.2019 №974 (далее - животные), а также служебные собаки и собаки-проводники (далее по тексту при совместном упоминании - животное, питомец).

3.2. Проживание в комнате постояльца животных осуществляется только с разрешения администрации. Без согласия администрации проживание гостя возможно только со служебной собакой при предъявлении документа, подтверждающего, что гость, размещающийся со служебной собакой, является работником кинологической службы органа

If the guest stays in the Hotel less than 24 hours, the full daily rate is charged, regardless of the time of check-in and check-out, but within the one settlement day.

In case of a guest's departure after checkout time, the accommodation fee is charged in the following order:

- a late check out until 18:00 of the check-out day will be charged up to 50% of the daily room rate;

- a late check-out after 18:00 of the check-out day will be charged at a full daily rate.

The guest shall inform the Front Office about any delay in departure in a timely manner. In case the relevant category rooms are 100% occupied or booked the Hotel has the right to refuse providing a late check-out to the client. In this case the client is obliged to leave the room at the checkout time.

The lodger is obliged to inform the Front Office about any early departure before the final date of booking in due time, but no later than 24 hours before departure.

2.16. The prolongation of a stay is subject to availability at the Hotel.

3. Accommodation of guests with pets.

3.1. The Hotel together with the guest can accommodate pets: cats or dogs weighing up to 35 kg, with the exception of potentially dangerous dogs, according to the list approved by the Government Decree of July 29, 2019 No. 974 (hereinafter - animals), as well as service dogs and guide dogs (hereinafter referred to as an animal, pet).

3.2. Accommodation in the room of the guest of pets is carried out only with the permission of the administration. Without the consent of the administration, accommodation of the guest is possible only with a service dog upon presentation of a document confirming that the guest accommodated with a service dog is an employee of the canine service of the authority, and a document confirming the special training of a service dog, as

власти, и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки, а также с собакой-проводником при предъявлении документа, подтверждающего инвалидность гостя, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.

3.3. При поселении в Отель с животным, гость обязан ознакомиться с «Правилами проживания гостей с животными» и поставить подпись, подтверждающую согласие соблюдать данные правила.

3.4. Размещение с животным разрешается при наличии международного ветеринарного паспорта (форма паспорта и требования к его оформлению установлены Единými ветеринарными (ветеринарно-санитарными) требованиями, предъявляемыми к товарам, подлежащим ветеринарному контролю (надзору), утвержденными Решением Комиссии таможенного союза от 18 июня 2010 г. № 317), который содержит данные о самом животном и о его владельце, а так же сведения о проведении необходимых вакцинаций и о сделанных прививках, при этом дата прививки от бешенства должна быть не менее 30 дней и не более 12 месяцев до заезда.

3.5. Владельцы животных должны в обязательном порядке заблаговременно перед бронированием известить администрацию Отеля о своем намерении проживать с питомцем, а также не должны оставлять домашних животных в номерах или других зонах отеля без присмотра. При этом гость обязан сообщить сведения о животном (породу, размер, вес и иные особые характеристики) и выяснить, не существует ли на данный момент каких-либо особых условий/ограничений по его размещению.

3.6. Для размещения животного в номере с Гостем установлен тариф: 2400 руб. за 1 ночь включая налог на добавленную стоимость в дополнение к подтвержденной стоимости номера. При проживании в Отеле людей с ограниченными возможностями с обслуживающими их нужды собаками-проводниками плата за размещение животного не взимается.

well as with a guide dog upon presentation of the document, confirming the disability of the guest, and a document confirming the special training of the guide dog.

3.3. When accommodating in the Hotel with an animal, the guest is obliged to be familiarized with the "Rules of accommodation of guests with animals" and sign confirming the consent to comply with these rules.

3.4. Accommodation with animals is allowed if an international veterinary passport is available (passport form and requirements for its registration are established by the Unified Veterinary (veterinary and sanitary) requirements for goods subject to veterinary control (supervision), approved by the Decision of the Commission of the Customs Union of June 18, 2010 No. 317), which contains data on the animal itself and its owner, as well as information on carrying out the necessary vaccinations and on vaccinations given, the date of rabies vaccination should be at least 30 days and not more than 12 months before arrival.

3.5. The owners of the animals must inform the Hotel about their intention to stay with the pet in advance of the reservation and must not leave the pets in the rooms or other areas of the hotel unattended. At the same time, the guest is obliged to provide information about the animal (breed, size, weight and other special characteristics) and find out whether at the moment there are no special conditions/restrictions on its accommodation.

3.6. To accommodate an animal in a room with a guest, a tariff is set: 2400 rubles. per night including value added tax in addition to the confirmed room rate. When people with disabilities stay at the Hotel with guide dogs serving their needs, the payment for the accommodation of the pet will not be charged.

3.7. При передвижении гостя с животным по территории отеля, собака должна находиться в ошейнике и на поводке, а кошка – в сумке-переноске.

3.8. Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в номере гость обязан обеспечить отсутствие животного на время оказания услуг или выполнения работ. В случае, если животное оставлено без присмотра, указанные услуги и работы осуществляться не будут.

3.9. Запрещается выгуливать животное на прилегающих к зданию Отеля газонах.

3.10. Запрещается кормить и поить животное из посуды, принадлежащей Отелю, кроме специальной посуды, предназначенной для кормления животных.

3.11. Запрещается мыть животное в душевой кабине или ванной номера, использовать по отношению к животному полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие Отелю.

3.12. Запрещается посещение с животным предприятий общественного питания и общественных зон, предназначенных для отдыха, занятий спортом, детских игровых зон и аналогичных специализированных мест общего пользования.

3.13. Всю ответственность, связанную с обеспечением надлежащего содержания животного в номерном фонде в период проживания в Отеле, владелец питомца полностью берет на себя.

3.14. Владелец животного несет все риски, связанные с поведением животного во время его нахождения в Отеле, а также несёт все расходы, связанные с нанесением ущерба здоровью любым лицам, с порчей и/или уничтожением животным имущества Отеля, нанесением ущерба персоналу Отеля, постояльцам Отеля, иным третьим лицам. В этом случае, гость обязан возместить убытки в полном объеме. Сумма компенсации за нанесенный ущерб определяется администрацией Отеля или по

3.7. When a guest with a pet is moving around the hotel, the dog must be in a collar and on a leash, and the cat must be in a carrying bag.

3.8. In order to carry out daily cleaning and/or minor repairs in the room, the guest is obliged to ensure that the animal is absent for the duration of services or work. If the animal is left unattended, these services and works will not be carried out.

3.9. It is forbidden to walk the animal on the lawns adjacent to the Hotel building.

3.10. It is forbidden to feed and drink an animal from dishes belonging to the Hotel, except for special dishes intended for feeding animals.

3.11. It is forbidden to wash the animal in the shower or bathroom, use towels, sheets and other bedding belonging to the Hotel with respect to the animal.

3.12. It is prohibited to visit catering stations with animals and public areas intended for recreation, sports, children's play areas and similar specialized places of public use.

3.13. The pet owner assumes full responsibility for ensuring the proper maintenance of the animal in the room during the stay at the Hotel.

3.14. The owner of the animal bears all the risks associated with the behavior of the animal while it is in the Hotel, and also bears all costs associated with damage to the health of any person, with damage and / or destruction of the property of the Hotel by animals, damage to the staff of the Hotel, guests of the Hotel, and others third parties. In this case, the guest is obliged to reimburse the damages in full. The amount of compensation for damage caused is determined by the administration of the Hotel or by the court, in case of legal proceedings. The amount of compensation in relation to any other persons is

Сумма компенсации в отношении любых иных лиц определяется пострадавшим лицом и владельцем животного самостоятельно. 3.15. В день заезда в Отель с животным гость обязуется предоставить Страховой депозит в размере 5 000 руб. (пять тысяч рублей) в службу приема и размещения в качестве гарантии оплаты за возможный причиненный ущерб животным в период проживания в Отеле. 3.16. В момент выезда гость обязуется «сдать» номер сотруднику службы гостиничного хозяйства. В случае, если Отелю (номеру Отеля), нанесен какой-либо ущерб, сотрудник службы приема и размещения составляет Акт порчи имущества с указанием стоимости этого имущества, в соответствии с прейскурантом. 3.17. При отсутствии ущерба, служба приема и размещения возвращает гостю депозит в полном объеме. Отель оставляет за собой право расторгнуть соглашение с гостем, проживающим с животным в случае: - нарушения настоящих Правил. - агрессивного, неадекватного, шумного поведения животного. 4. Порядок предоставления услуг 4.1. Вход в Отель, во все бары и рестораны Отеля, в лобби и любые иные общественные помещения в грязной, пачкающей, а также спортивной одежде и обуви (кроме посещений физкультурно-оздоровительного комплекса «Балчуг»), не разрешается. В Отель запрещается вносить колющие, режущие, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, отравляющие, наркотические, ядовитые и зловонные вещества и предметы. Запрещается вносить в Отель огнестрельное оружие. Запрещается находиться в Отеле с предметами, продуктами, багажом, которые могут испачкать постояльцев, посетителей, мебель, помещения, сооружения и иное имущество Отеля. 4.2. Не разрешается в общественных зонах Отеля передвигать мебель, выключать осветительные приборы, находиться в верхней одежде, класть ноги на столы. Запрещается класть верхнюю	determined by the injured person and the owner of the animal independently. 3.15. On the day of arrival to the Hotel with the animal, the guest shall provide the Insurance Deposit in the amount of RUB 5,000 (five thousand rubles) to the Reception and Front Office Department as a guarantee of payment for possible damage caused to the animals during the stay at the Hotel. 3.16. At the time of departure, the guest undertakes to "hand over" the number to the Housekeeping Department. If any damage is caused to the Hotel (Hotel room), the Front Office employee shall draw up a Property Damage Certificate indicating the value of the property in accordance with the price list. 3.17. If there is no damage, the Front Office Department shall return the deposit to the guest in full. The hotel reserves the right to terminate the agreement with the guest living with the animal in case of: - violations of these Rules. - aggressive, inadequate, noisy behavior of the animal. 4. The procedure for the provision of services 4.1. Entrance to the Hotel, all bars and restaurants of the Hotel, the lobby and all other public areas in dirty, get dirty outfit, as well as sportswear and sport footwear (except for visits to the Health Club "Baltschug") is not permitted. It is forbidden to bring stabbing, cutting, flammable, explosive, poisonous, narcotic, toxic and foul-smelling substances and objects to the Hotel. It is forbidden to bring firearm to the Hotel. It is forbidden to stay in the Hotel with objects, food, luggage, which can dirty guests, visitors, furniture, premises, facilities and other property of the Hotel. 4.2. It is not allowed to move furniture, turn off lights, be in outerwear, put feet on the tables in public areas of Hotel. It is forbidden to put outerwear on chairs and chairs; it should be put into
---	--

одежду на кресла и стулья; она должна быть сдана в гардероб, либо размещена на близстоящих вешалках. Посетителям, не пользующимся услугами общественного питания Отеля, а также группам от 4 человек запрещается использовать помещения Отеля для деловых встреч и переговоров без предварительного письменного согласования с Отелем. Для деловых встреч и переговоров используются конференц-залы с предварительным бронированием, письменно подтвержденным Отелем и оплаченным согласно тарифам Отеля. Информация о тарифах предоставляется Службой приема и размещения и отделом организации мероприятий.

4.3. В случае потери ключей от номера постоялец обязан немедленно сообщить об этом в службу приема и размещения. Постояльцам не разрешается передавать ключи от номера третьим лицам.

4.4. Не разрешается открывать в номерах окна при работающих кондиционерах. Постояльцы обязаны закрывать окна перед выходом из номера.

4.5. В течение дня номер должен быть предоставлен для уборки. Если в течение суток у постояльца на дверях висит карта «не беспокоить», начальник службы приема и размещения/дежурный менеджер имеет право позвонить в номер и справиться о самочувствии постояльца. В случае если постоялец не отвечает на звонок, начальник службы приема и размещения/дежурный менеджер вместе со старшим смены службы безопасности могут подняться в номер к постояльцу и действовать по обстоятельствам.

4.6. В номере категорически запрещается пользоваться нагревательными приборами (кипятильниками, электроплитками и т.п.), за исключением установленных в номерах администрацией Отеля. На всей территории Отеля без специального разрешения администрации не разрешается:

- приносить и распивать любые напитки, не приобретенные в Отеле;

the wardrobe, or placed on the closest hangers. Visitors who do not use the catering services of the Hotel, as well as groups of 4 or more, are prohibited from using the premises of the Hotel for business meetings and negotiations without prior written approval of the Hotel. For business meetings and negotiations, conference halls are to be used with advance booking, confirmed in writing by the Hotel and paid according to the hotel rates. Rates information shall be provided by Front office and by the department of the organization of events.

4.3. In case of losing the keys from the room, guest must immediately inform the Front Office. Residents are not allowed to transfer room keys to third parties.

4.4. It is not allowed to open the windows in the rooms when air conditioning is working. Guests are required to close the windows before leaving the room.

4.5. During the day a room must be provided for cleaning. If a "do not disturb" card hangs on the door during the day, the Front Office Manager or manager on duty has the right to call to the room and inquire about guest's health. If the guest does not answer the call, the Front Office Manager or manager on duty, together with the senior Security manager can go up to the room and act according to circumstances.

4.6. It is strictly forbidden to use heating devices (boilers, electric stoves, etc.) in the room, with the exception of those installed in the rooms by the Hotel administration. Throughout the hotel, it is not allowed without special permission from the administration:

- bring and drink any drinks not purchased at the Hotel ;

- приносить и потреблять любые продукты питания, не приобретенные в Отеле;

- оказывать какие-либо услуги и продавать и/или предлагать товары.

4.7. Не разрешается выносить из номеров, ресторанов и баров посуду. Не разрешается выносить из ресторанов и баров продукты питания и напитки.

4.8. Фото- и видеосъемка в служебных помещениях и в помещениях индивидуального пользования Отеля запрещена, за исключением съемки, проводимой гостем в номере, в который он заселился для проживания, и съемки, на которую получено разрешение администрации Отеля. Перечень помещений и их вид перечислены в приложении к настоящим Правилам.

Фото- и видеосъемка, не являющаяся коммерческой, в общественных зонах Отеля может проводиться исключительно при условии согласия на такую съемку всех, присутствующих в общедоступных помещениях граждан в соответствии с п.7 ст. 3 Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». В том числе не разрешено сознательное или случайное использование изображений других гостей Отеля «Балчуг Кемпински Москва» в фото- или видеосъемке без предварительного согласия гостей. Участие персонала Отеля «Балчуг Кемпински Москва» в любой съемке осуществляется только при получении предварительного согласия персонала Отеля.

Без специального разрешения администрации Отеля в любых помещениях не разрешается осуществлять профессиональную коммерческую фото- и видеосъемку, т.е. съемку, целью которой не является осуществление права на поиск, получение, передачу, производство и распространение информации по смыслу Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации». К профессиональной коммерческой может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и оборудования (особенно с использованием штативов, осветительного или другого оборудования), которая подразумевает

- bring and consume any foodstuffs not purchased at the Hotel ;

- provide any services and sell and/or offer any goods.

4.7. It is not allowed to take out plates and dishes from rooms, restaurants and bars. It is not allowed to take out food and drinks from restaurants and bars.

4.8. Photo and video shooting in the staff areas and in the individual guest areas of the Hotel is prohibited, except for shooting that is made by the guest in the room in which the guest is accommodated and shooting upon permission of the Hotel. The list of premises and their categories are listed in the annex to this Regulation.

Non-commercial photo and video shooting in public areas of the Hotel can be carried out only under consent to such shooting of all persons present in public areas in accordance with paragraph 7 of Art. 3 of the Federal law from 27.07.2006 No 149-FZ "On information, information technologies and information protection". In particular, it is not allowed to use consciously or accidentally images of other guests of the Hotel Baltshug Kempinski Moscow in the photo or video, without any prior consent of the guests. Hotel's Staff participation in any shooting is carried out only with the prior consent of the staff of the Hotel.

In any premises it is not allowed without special permission of the Hotel administration to carry out professional commercial photo and video shooting, i.e. shooting with other purpose then seeking, receiving, transmitting, producing and disseminating information within the meaning of the Federal law from 27.07.2006 No 149-FZ "On information, information technologies and information protection". Professional commercial shooting can be classified as shooting with professional devices and equipment (especially tripods, lighting or other equipment), which intends taking pictures or video for use in the media or on commercial resources for profit. Access to the Hotel "Baltshug Kempinski Moscow" with professional

получение снимков или видеоматериалов для использования в СМИ или на коммерческих ресурсах с целью извлечения прибыли. Доступ в ОТЕЛЬ «Балчуг Кемпински Москва» с профессиональной фото- и видеоаппаратурой осуществляется через служебный вход по заранее подготовленным спискам.

При использовании фото- и видеотехники в личных целях ОТЕЛЬ просит гостей и посетителей не использовать фотовспышку в общественных зонах и избегать изображения других гостей ОТЕЛЯ в кадре.

4.9. ОТЕЛЬ имеет право отказать в размещении и оказании услуг лицам, нарушающим отдых и проживание других постояльцев и посетителей, а также нарушающих настоящие правила. Администрация ОТЕЛЯ имеет право при нарушении постояльцами и посетителями настоящих Правил расторгнуть договор о предоставлении услуг и потребовать немедленно оплатить уже предоставленные услуги и покинуть здание ОТЕЛЯ. Администрация ОТЕЛЯ имеет право потребовать посетителей, указанных в настоящем пункте, а также гостей, с которыми расторгнут договора оказания гостиничных услуг покинуть территорию ОТЕЛЯ.

4.10. Все постояльцы ОТЕЛЯ и посетители баров и ресторанов имеют одинаковые права и обязанности:

Все постояльцы ОТЕЛЯ обязаны:

- соблюдать установленные в ОТЕЛЕ правила поведения и проживания;
- не шуметь и не нарушать каким-либо иным образом отдых других постояльцев и посетителей;
- своевременно и полностью оплачивать услуги, предоставляемые ОТЕЛЕМ;
- соблюдать правила пожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами и санитарные нормы;
- соблюдать чистоту;
- при выходе из номера выключать воду, свет,

photo and video equipment can be done only through the staff entrance under pre-prepared lists.

When using photo and video equipment for personal purposes, Hotel guests should not use the flash in the public areas and shall avoid to take images of other guests of the Hotel.

4.9. The Hotel has the right to refuse to accommodate and service persons that violate leisure and accommodation of other guests and visitors, as well as violate the present rules. Administration of the Hotel shall have the right in case of violation of the present rules by clients and visitors to terminate the service agreement, to demand immediate payment for services already rendered and leave the Hotel. The Hotel Administration has the right to demand visitors indicated in this paragraph, as well as guests with whom the hotel services contract is terminated to leave the hotel.

4.10. All guests of the Hotel and visitors of bars and restaurants have the same rights and obligations:

All the guests of the Hotel shall:

- follow the rules of conduct and accommodation established in the hotel;
- be quiet and do not disturb the rest of other guests and visitors;
- pay for the services provided by the Hotel timely and in full;
- comply with fire safety regulations, sanitary regulations and correctly use electrical appliances;
- keep the Hotel clean;
- turn off water, electricity, TV, close windows and

телевизор, закрывать окна и входную дверь; - закрывать окна и двери при работающем кондиционере; - бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля; - при наличии оружия предъявить администрации разрешение на хранение и ношение конкретного вида, типа и модели оружия; оружие должно храниться постояльцами, имеющими разрешение на его хранение и ношение в сейфе, установленном в номере.	the front door when leaving the room; - close windows and doors when the air conditioner is running; - take care of the property and equipment of the Hotel; - when bringing any weapon, submit the proper firearms license to the administration; all weapons shall be stored in the guest room's safe.
4.11. Гостю запрещается: - передавать посторонним лицам ключи от номера; - оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие; - оставлять в номере посторонних лиц после 23.00 часов; после 23.00 часов посетитель обязан покинуть номер или оформить проживание, проживать в номере имеют право только зарегистрированные в Отеле гости; - переставлять и передвигать мебель.	4.11. The guest is not allowed to: - transfer room keys to unauthorized persons; - leave unauthorized persons in the room in their absence; - leave unauthorized persons in the room after 23.00; after 23.00 hours the visitor is obliged to leave the room or to officially check in, only guests registered at the Hotel have the right to live in a room; - rearrange and move furniture;
4.12. Администрация Отеля отвечает за сохранность вещей гостя в соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Отеля. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.	4.12. Administration of the Hotel is responsible for the safety of guests' belongings in accordance with Art. 925 of the Civil Code of the Russian Federation. If a guest discovers the loss, shortage or damage of their belongings, they are obliged to immediately inform the Hotel administration. Otherwise the Hotel carries no responsibility for non-safety of guests' belongings.
4.13. Постояльцы и посетители Отеля возмещают ущерб Отеля в случае утраты или повреждения имущества Отеля, а также несут ответственность за иные нарушения в соответствии с законодательством РФ. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Отеля на основании соответствующего акта, составленного администрацией Отеля и в соответствии с	4.13. The guests and visitors of the Hotel compensate the damage to the Hotel in case of loss or damage to the property of the Hotel, and are also liable for other violations in accordance with the legislation of the Russian Federation. The consumer is responsible for and compensates any loss or damage to the Hotel property caused by its fault under the corresponding act of the Hotel administration and in accordance with the price list of the hotel.

прейскурантом Отеля.

4.14. Администрация Отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем при обнаружении признаков возгорания, затопления, а также в случаях нарушения гостем правил проживания и др.

4.15. При отсутствии гостя по месту временного проживания более суток (при невозможности определения его местонахождения) и/или по истечении 3-х часов после наступления расчетного часа, администрация Отеля вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере и передать вещи в камеру хранения Отеля, где они будут храниться до утилизации согласно внутреннему регламенту Отеля, а номер выставить в свободную продажу.

4.16. Книга отзывов и предложений находится в службе приема и размещения и выдается потребителям и посетителям по их требованию.

4.17. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией Отеля в течении 3-х рабочих дней со дня их подачи.

4.18. Потребитель обязан соблюдать настоящие правила.

4.19. В случаях, непредусмотренных настоящими Правилами, исполнитель и гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

4.20. В связи с угрозой распространения новой коронавирусной инфекции и в соответствии с режимом повышенной готовности, гости и посетители Отеля обязаны соблюдать все требования, установленные в целях обеспечения исполнения режима повышенной готовности, в том числе:

4.20.1. Незамедлительно информировать работников отеля:

4.20.1.1. О наличии симптомов острой респираторной вирусной инфекции или наличии установленного врачом диагноза острого респираторного вирусного заболевания, новой

4.14. Administration of the Hotel reserves the right to visit the room without the guest's consent if there is a warning of fire, flooding, as well as in case the guest is violating of the accommodation rules, etc.

4.15. When guest is out of its hotel room for more than 24 h (and it is impossible to determine their location) and/or more than 3 hours after the check-out time, Hotel administration has the right to organize a commission and make an inventory of the guest room and store the personal belongings in the Storage until they are disposed according to the internal regulations of the Hotel; and the room can be sold.

4.16. The Complaint book is located at the Front Office and shall be presented to the consumers and visitors at their request.

4.17. Complaints of guests, made in writing, shall be investigated by the Hotel administration within 3 working days from the complaint's date.

4.18. The consumer is obliged to observe these rules.

4.19. In other cases not provided by these Rules, the contractor and the guest shall follow the current legislation of the Russian Federation.

4.20. Due to the threat of the spread of a new coronavirus infection and in accordance with the high alert mode, guests and visitors of the Hotel are obliged to comply with all the requirements established in order to ensure the implementation of the high alert mode, including:

4.20.1. Immediately inform Hotel staff:

4.20.1.1. On the presence of symptoms of an acute respiratory viral infection or the presence of a diagnosis established by a doctor of an acute respiratory viral disease, a new coronavirus

коронавирусной инфекции (2019-nCoV), пневмонии у гостя или у лиц, совместно проживающих с ним. При выявлении указанных в настоящем пункте симптомов гость обязуется незамедлительно сообщить об этом в медицинское учреждение и соблюдать изоляцию в номере своего проживания до принятия медицинскими работниками решения о дальнейших действиях. Администрация Отеля оставляет за собой право незамедлительно проинформировать медицинское учреждение о выявлении гостя с соответствующими симптомами самостоятельно.

4.20.2. Не препятствовать проведению дезинфекции и обеззараживания воздуха в местах общего пользования Отеля.

4.21. Настоящие Правила вступают в силу с 4 сентября 2022 г. и действуют до замены новыми.

infection (2019-nCoV), pneumonia in a guest or in persons living with him. If the symptoms indicated in this clause are identified, the guest undertakes to immediately inform the medical institution about this and to maintain isolation in the room of his residence until the medical personnel decide on further actions. The Hotel administration reserves the right to immediately inform the medical institution about the identification of a guest with the corresponding symptoms on their own.

4.20.2. Do not interfere with the sanitation and disinfection of air in the public areas of the Hotel.

4.21. These rules shall come into force on 4 September 2022 and will be valid until replaced by new ones.