

*Общество с ограниченной ответственностью*

## **«Дом печати на Баумана»**

**ПРИКАЗ**

**№ 140/1**

«17» октября 2022 г.

### **«Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и порядка проживания в Гостиничном комплексе «НОГАЙ»**

В целях регулирования отношений в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг

#### **ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Утвердить и ввести в действие с 17.10.2022 г. Правила предоставления гостиничных услуг и порядок проживания в Гостиничном комплексе «НОГАЙ» согласно Приложения к настоящему Приказу.

2. Признать утратившими силу Правила предоставления гостиничных услуг и порядок проживания в Гостиничном комплексе «НОГАЙ», утвержденные Приказом № 79 от 01.06.2021 г.

3. Контроль за исполнением настоящего Приказа возложить на Заместителя директора – генерального менеджера гостиницы Валееву Гульназ Фиргатовну.

Директор



В.В. Большаков



Утверждено  
Директор ООО «Дом печати на Баумана»

В.В. Большаков

Приказ № 140/1 от 17.10.2022 г.



Approved by:  
Director of ООО "Dom Pechati na Baumana"  
(Publishing House on Bauman Street)

V.V. Bolshakov

Order dated October 20, 2022

**Правила  
предоставления гостиничных услуг  
и порядок проживания  
в Гостиничном комплексе «НОГАЙ»**

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг и порядок проживания в Гостиничном комплексе «НОГАЙ» (именуемые далее – «Правила») регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных услуг между Исполнителем (лицом, оказывающим услуги) и Гостем или Заказчиком – физическим лицом (потребителем).

**1. Определения**

- 1.1. **Гостиница** – средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги, именуемое Гостиничный комплекс «НОГАЙ» и расположенное в здании, являющемся объектом культурного наследия, по адресу: г. Казань, ул. Профсоюзная 16Б, с категорией «Три звезды».
- 1.2. **Гостиничные услуги** – комплекс услуг по предоставлению средств размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, настоящими Правилами и договором о предоставлении гостиничных услуг.
- 1.3. **Дополнительные услуги** – иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере), перечень которых определяется Исполнителем.
- 1.4. **Услуги, Услуги Гостиницы** – Гостиничные услуги и/или Дополнительные услуги.
- 1.5. **Исполнитель** - Общество с ограниченной ответственностью «Дом печати на Баумана».
- 1.6. **Гость** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее, приобретающее и (или) использующее Гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.
- 1.7. **Заказчик** – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо

**Regulations for  
Hotel Services Provision and Hotel Policies  
in the Hotel Facilities "Nogai"**

The present Rules for Hotel Services Provision and Hotel Policies in the "NOGAI" Hotel Facilities (hereinafter referred to as the "Rules") govern the relations which occur at concluding and executing an Contract on the provision of such services between the Contractor (the person providing the services) and the Guest or the Customer - an individual (Consumer).

**1. Definitions**

- 1.1. **Hotel** – a means of accommodation in which hotel services are provided, called the NOGAI Hotel Complex and located in a building that is an object of cultural heritage, at the address: Kazan, 16B Trade Union Street, with the category "Three stars".
- 1.2. **Hotel services – the** complex of services for the provision of accommodation facilities and other services provided for in the Rules for the Provision of Hotel Services in the Russian Federation, approved by the Government of the Russian Federation, the present Rules and the Contract on hotel services provision.
- 1.3. **Additional services** - other commercial services that are not included in the price of the room (a bed in a room) the scope of which is determined by the Contractor.
- 1.4. **Services, Hotel Services** – hotel services and/or additional services.
- 1.5. **Contractor** - ООО "Dom Pechati na Baumana".
- 1.6. **Guest** – a natural person having intention to order or obtain either ordering or obtaining and (or) using Hotel services only for the personal and any other needs which are not connected with implementation of any business activity.
- 1.7. **Customer** - a natural(legal) person who intends to order or acquire, or who orders or purchases Hotel

заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги для себя или в пользу иного Гостя.

1.8. **Посетитель** - физическое лицо, находящееся на территории Гостиницы, пользующееся Услугами Гостиницы, исключая услуги по проживанию.

1.9. **Бронирование** – закрепление за Гостем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Гостя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя.

**Гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя до Расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере) в размере стоимости одних суток проживания Гостя в данной категории номера за каждый забронированный номер. При опоздании более чем на сутки Договор прекращается;

**Негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Гостя с 15:00 дня заезда (п. 4.2 Правил) до 18.00 дня заезда, после чего Договор прекращается.

1.10. **Грубое нарушение Правил:**

- поведение Гостя (Посетителя), которое препятствует Исполнителю выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха и проживания других Гостей (Посетителей), включая, но не ограничиваясь: попытка провести в номер после 22.00 постороннее лицо (лиц), не являющееся зарегистрированным Гостем Гостиницы; попытка пронести на территорию Гостиницы ядовитые вещества, оружие, иные запрещенные и/или ограниченные в обороте вещи; отказ Гостя от предоставления персоналу Гостиницы доступа в номер в случаях поступления жалоб на неприятный запах из номера, возгораний, затоплений, иных неисправностей в номере, иных жалоб Гостей, а также в случае необходимости предоставления доступа в номер сотрудникам Гостиницы для устранения ситуации, угрожающей жизни/здоровью/имуществу Гостей, Гостиницы, третьих лиц, а также по требованию уполномоченных органов / должностных лиц;

- поведение (действия) Гостя (Посетителя), которое нарушает общественный порядок, оскорбляет честь и достоинство других Гостей (Посетителей) и/или обслуживающего персонала Гостиницы, а также если Гость (Посетитель) неоднократно нарушает настоящие Правила, включая, но не ограничиваясь: нахождение в состоянии алкогольного/наркотического опьянения, употребление нецензурных выражений в отношении Гостей (Посетителей) и/или персонала Гостиницы, причинение беспокойства Гостям (Посетителям) и/или персоналу, провокация конфликтных ситуаций; битье посуды, порча мебели и/или иных предметов интерьера/декора, связанные с

Services for himself or for another Guest.

1.8. **Visitor** - an individual who remains on the territory of the Hotel and obtains the Hotel services excluding accommodation.

1.9. **Reservation** - consolidation of Guest Room (room) in Hotel on conditions defined by the Client or Guest request and confirmation of this request by the Contractor.

**Guaranteed booking** type of reservation, when the Hotel expects the Guest before the Check-out time of the day following the day of the scheduled Check-in. In case of untimely cancellation of reservation, delay or no-show, the fee shall be charged from the Guest or from the Customer for the actual room (bed) idle time in the amount of one day price of the Guest accommodation in the room of such category for each reserved room. The Contract is terminated if the delay lasts for more than one day;

**Non-guaranteed booking** is a type of booking in which the Hotel expects a Guest from 03:00 p.m on the day of arrival (clause 4.2 of the Rules) until 06.00 p.m on the day of arrival, after which the Contract is terminated.

1.10. **Gross violation of the Regulations:**

- a Guest (Visitor)'s behavior that prevents the Contractor to perform his duties properly to ensure the rest and residence of other Guests (Visitors), including, but not limited to: an attempt to take in the room an unauthorized person being not registered as a Hotel Guest after 22.00; an attempt to carry any toxic substances, weapons, other prohibited and / or restricted things to the Hotel territory;

a Guest's refusal from granting an access to the Hotel personnel to his room in cases of complaints for an unpleasant smell, flame development, overflowing or any other malfunctions in the room or any other complaints as well as if necessary to allow access to the room for the elimination of the situation threatening life/health/property of Guests, Hotel and the third parties or upon the authority holders' / executive officers' demand;

- a Guest (Visitor)'s behavior (actions) that violates public order, offends the honor and dignity of other Guests (Visitors) and/or Hotel staff or in case the Guest (Visitor) repeatedly violates these Regulations including, but not limited to: being in a state of alcohol/drug intoxication, pronouncing obscene expressions or using abusive language against Guests (Visitors) and/or Hotel staff, causing disturbance to the Guests (Visitors) and / or personnel; conflict situation provoking, smashing dishes and causing damage to furniture and/or other interior / decor items related to inadequate behavior of the Guest (Visitor), his alcoholic intoxication, conflict situation or other similar forms of behavior; property damage and/or illegal seizure/theft of the property belonged to the Hotel, the Guests (Visitors) and/or Hotel personnel; as well as finding the fact/facts bearing witness of the Guest (Visitor)'s commission of an administrative offense and / or a

неадекватным поведением Гостя (Посетителя), его алкогольным опьянением, конфликтной ситуацией или иными подобными формами поведения; порча имущества и/или неправомерное изъятие/хищение имущества Гостиницы, Гостей (Посетителей) и/или персонала Гостиницы, а также выявление факта(-в), свидетельствующего о совершении Гостем (Посетителем) административного правонарушения и/или уголовного преступления, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации, Уголовным кодексом Российской Федерации.

## **2. Общие положения**

- 2.1. Гости, Посетители, Заказчики обязаны соблюдать настоящие Правила.
- 2.2. По тексту Правил указывается и применяется московское время.

## **3. Заключение и изменение договора о предоставлении гостиничных услуг**

- 3.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора о предоставлении гостиничных услуг (далее – «**Договор**»), заключаемого в письменной форме.
- 3.2. Заявка на бронирование, подтверждение о бронировании являются неотъемлемой частью настоящего Договора.
- 3.3. Договор считается заключенным в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчиком (Гостем) Исполнителю, а также в случае совершения Заказчиком (Гостем) действий, направленных на получение Услуг (в том числе уплата Заказчиком (Потребителем) соответствующей суммы Исполнителю).
- 3.4. Договор, заключаемый с Гостем или с Заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

## **4. Порядок предоставления Услуг в Гостинице**

- 4.1. Заселение Гостя в Гостиницу осуществляется на основании предъявления Гостем документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:
  - 4.1.1. паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации,
  - 4.1.2. паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации,
  - 4.1.3. свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста,
  - 4.1.4. временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации,
  - 4.1.5. для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации, - паспорта

criminal offence under the Russian Federation Code of Administrative Offences and the Criminal Code.

## **2. General Provisions**

- 2.1. Guests, Visitors, Customers are obliged to comply with these Regulations.
- 2.2. The text of the Regulations specifies and applies Moscow time.

## **3. Conclusion and amendment of the Contract on the provision of hotel services**

- 3.1. Hotel services are provided by the Contractor on the contract on the provision of the hotel services (hereinafter – referred to as the «Contract») concluded in writing.
- 3.2. Application for reservation, reservation confirmations shall be an integral part of the present Contract.
- 3.3. The Contract is deemed to be concluded in case of drawing one document (including electronic one), signed between 2 parties, or confirmation by the Contractor of the application sent by the Customer (Guest) to the Contractor, as well as in case the Customer (Guest) performs actions aimed at obtaining the Services (including the payment by the Customer (Consumer) of the corresponding amount to the Contractor
- 3.4. The contract concluded with the Guest or with the Customer – who is an individual and not an individual entrepreneur - is a standard form contract.

## **4. Order of services provision in the Hotel**

- 4.1. A Guest's check-in and accommodation in the Hotel is carried out on the grounds of presenting a document proving his identity and issued in accordance with the established procedure including:
  - 4.1.1. Passports of the Russian Federation citizen certifying the identity of the Russian Federation citizen on the territory of the Russian Federation,
  - 4.1.2. passport of the USSR citizen proving the identity of the Russian Federation citizen before replacing it with the passport of the Russian Federation citizen within the prescribed period,
  - 4.1.3. certificate of birth for a person who has not reached the age of 14,
  - 4.1.4. temporary identification certificate for a citizen of the Russian Federation,
  - 4.1.5. for a person who is constantly living outside the Russian Federation - the passport of a citizen of

<p>гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации,</p> <p>4.1.6. 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;</p> <p>4.1.7. для граждан, являющихся лицами без гражданства:</p> <p>4.1.7.1. документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;</p> <p>4.1.7.2. разрешения на временное проживание.</p> <p>4.1.7.3. вида на жительство.</p> <p>4.1.8. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних 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.</p> <p>4.1.9. 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).</p> <p>4.2. Заезд в Гостиницу Гостей осуществляется <b>после 15.00;</b> выезд Гостей осуществляется <b>до 12.00 (Расчетный час).</b></p> <p>4.3. Плата за проживание взимается за полные сутки проживания вне зависимости от фактического времени заезда Гостя после 15:00.</p> <p>4.4. <b>Поздний выезд</b> - задержка выезда Гостя из номера (места в номере) после 12:00. Поздний выезд допускается только при условии обязательного уведомления Исполнителя до 12:00 и наличия свободных номеров на момент такого уведомления. При Позднем выезде взимается плата за проживание в следующем размере: - с 12:00 до 18:00 после расчетного часа – почасовая оплата от стоимости суток проживания в данной категории номера (при этом стоимость каждого часа проживания определяется как 1/24 стоимости суток проживания в данной категории номера); - с 18:00 до 00:00 после расчетного часа – плата в размере половины стоимости одних суток</p>	<p>the Russian Federation proving the identity of the Russian Federation citizen outside the Russian Federation,</p> <p>4.1.6. passport of a foreign citizen or other document established by the Federal Law or recognized in accordance with an international agreement of the Russian Federation as an identity document of a foreign citizen;</p> <p>4.1.7. For persons without citizenship:</p> <p>4.1.7.1. the document issued by the foreign state and recognized according to the international agreement of the Russian Federation as the identity document of the person without citizenship;</p> <p>4.1.7.2. temporary residence permit,</p> <p>4.1.7.3. residence permit.</p> <p>4.1.8. Check-in at the hotel of minor citizens under the age of 14 is carried out in accordance with the identification documents of their parents (adoptive parents, guardians) and accompanying persons (persons) provided that the accompanying person(s) provide the consent of the legal representatives (one of them) as well as the Birth Certificates of these minors.</p> <p>4.1.9. Check-in at the Hotel of minor citizens under the age of 14, in the absence of legal representatives check-in together with them, is carried out in accordance with the identifying documents of such minor citizens, provided that the notarized Consent of legal representatives (one of them) have been submitted.</p> <p>4.2. The Guests check-in is available after 03.00 p.m. check-out should be done before 12.00.p.m(check-out time).</p> <p>4.3 Payment for accomodation shall be charged for a full day of accommodation regardless of the actual time of the Guest's visit after 03:00 pm.</p> <p>4.4. Late departure - Guest's late departure from room after 12 p.m. Late departure is allowed only upon of Contractor's notification therefore before 12:00 and availability of rooms at the time of such notification. In case of a Guest's check-out delay (<b>Late check-out</b>), the following charges will be applied: - from 12.00 p.m. till 06.00 p.m. upon the checkout time - hourly payment of the cost of accommodation in this category of room (the cost of each hour is defined as 1/24 of the cost of accommodation in this category of room); - from 06 .00p.m till 00.00 a.m. after checkout time- a charge of half the cost of one day's stay in this category for each room; - from 00.00 after checkout time – payment for full day in this room category.</p>
--	--

проживания в данной категории номера за каждый номер;  
- с 00:00 после расчетного часа – плата за полные сутки проживания в данной категории номера за каждый номер.

**4.5. Ранний заезд** – заселение Гостя в Гостиницу до 15:00.

Ранний заезд допускается только при условии обязательного уведомления Исполнителя и наличия свободных номеров на момент такого уведомления.

При Раннем заезде и последующем проживании в Гостинице плата за проживание взимается в размере половины стоимости одних суток проживания Гостя в данной категории номера за каждый номер.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается в размере стоимости суток проживания.

**4.6.** Ранний заезд, Поздний выезд оплачиваются Заказчиком не позднее дня, в котором осуществляются такие Ранний заезд или Поздний выезд Гостя(-й).

**4.7.** Исполнитель вправе принять оплату за Ранний заезд, Поздний выезд непосредственно от Гостя при его соответственно заселении и выезде из Гостиницы.

**4.8.** Цена Услуг Гостиницы устанавливается в рублях на основании прейскуранта, утвержденного Исполнителем, и действующего на момент бронирования.

**4.9.** В Гостинице установлена посуточная оплата проживания.

Плата за проживание в Гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (Расчетным часом), то есть сутками проживания считается период с 15:00 дня заезда до 12:00 (Расчетного часа) дня выезда.

В случае Раннего заезда и/или Позднего выезда плата за проживание рассчитывается с учетом положений пункта 4.2 Договора.

**4.10.** Заказчик (Гость) производит оплату Гостиничных услуг в порядке 100% предоплаты до момента фактического заезда. Дополнительные услуги оплачиваются Заказчиком (Гостем) в порядке 100% предоплаты.

**4.11.** Оплата Услуг производится Гостем (Заказчиком) в рублях любым из перечисленных ниже способов:

4.11.1. за наличный расчет.

4.11.2. банковскими картами платежных систем MasterCard Worldwide, Visa international, American Express, Diners Club International, Discover, JCB International, China UnionPay, Мир.

4.11.3. безналичный расчет путем перечисления на расчетный счет Исполнителя.

**4.12.** Плата за проживание несовершеннолетних в возрасте до 12 лет при условии их размещения с родителями (опекунами) в одном номере без предоставления отдельного места не взимается. При предоставлении дополнительного места

**4.5 Early check-in-** check-in of the Guest at the Hotel before 03:00 p.m

Early check-in – check in is allowed only if the Contractor has been notified thereof and there are spare rooms at the time of such notification.

During the Early check-in and subsequent stay at the Hotel, a charge of half the cost of one day's stay in this category is charged for each room.

If the period from the time of check-in to the time of check-in is more than 12 hours, the accommodation fee is charged in the amount of the cost of the stay.

**4.6** Early check-in and late Late check-out is paid by the Customer no later than the day on which such Early check-in or Late check-out of the Guest(s) is performed

4.7. The contractor is entitled to accept payment for the early check-in, the late check-out directly from the Guest when the Guest is checked-in and –out the Hotel accordingly.

4.8. The price of Hotel Services is established in rubles in accordance with the price list approved by the Contractor and valid at the time of reservation

**4.9.** Daily rates are payable at the Hotel.

The fee for staying in the Hotel is calculated for the day, determined according to the time of arrival and departure (Calculated hour), that is, the period from 03:00 p.m of arrival till 12:00 p.m. (Calculated hour) day of departure.

In the case of Early Arrival and/or Late Departure, residence fees shall be calculated taking into account the provisions of paragraph 4.2 of the contract.

**4.10.** The customer (Guest) pays 100% of the prepayment until the actual arrival. Additional services are paid by the Customer (Guest) in the order of 100% prepayment.

**4.11.** Payment for Services shall be made by the Guest (Customer) in any of the following ways:

4.11.1. For cash

4.11.2. MasterCard Worldwide, Visa international, American Express, Diners Club International, Discover, JCB International, China UnionPay, Mir.

4.11.3. Settlement by transfer to the account of the Performer.

4.12. There is no charge for accommodation of minors under 12 years of age, provided that they are accommodated with their parents (guardians) in the same room without a separate room. When an additional place is provided to a minor under the age of 12, a fee is charged according to the price list for accommodation at the Hotel.

несовершеннолетнему до 12 лет плата взимается согласно прейскуранту на проживание в Гостинице.

- 4.13. Исполнитель по просьбе Гостя без дополнительной оплаты обязуется обеспечить следующие виды услуг:
- а) вызов скорой помощи;
  - б) пользование медицинской аптечкой;
  - в) доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю, по ее получении;
  - г) побудка к определенному времени;
  - д) предоставление кипятка;
  - е) иные услуги по усмотрению Исполнителя.

4.14. Заявка на отказ от бронирования должна быть оформлена Заказчиком в письменном виде и направлена в адрес Исполнителя по электронной почте либо по телефону не позднее чем за 24 часа до времени заезда. Моментом отказа от бронирования считается время получения Исполнителем заявки на отказ от бронирования.

4.15. В случае несвоевременного отказа от бронирования, незаезда Гостя в указанную в заявке дату и время, не уведомления Заказчиком/Гостем об отказе от бронирования в срок, установленный п.4.14 Правил, с Заказчика/Гостя взимается плата в размере стоимости одних суток проживания за каждый номер (фактический простой номера), которая должна быть оплачена в течение 3 (Трех) рабочих дней с момента предъявления такого требования Исполнителем.

4.16. Заказчик (Гость) вправе в любое время отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов, в том числе платы за фактический простой номера (места номера) в случае гарантированного бронирования.

## 5. Порядок проживания в Гостинице

5.1. Гости и Посетители обязаны соблюдать настоящие Правила, а также правила общественного порядка, правила противопожарной безопасности.

5.2. Посещение Гостей Посетителями разрешается с согласия Исполнителя. Пребывание в номере Посетителей разрешено до 22:00. После 22:00 дальнейшее пребывание в Гостинице Посетителей возможно исключительно при условии их регистрации в качестве Гостей и оплаты ими услуг проживания, иных гостиничных услуг.

В случае отказа Посетителя от регистрации или при отсутствии у Посетителя документа, удостоверяющего личность, на основании которого он мог бы быть зарегистрирован в качестве Гостя, Исполнитель вправе запретить ему пребывание в Гостинице – в этом случае Посетитель обязан покинуть Гостиницу.

5.2.1. Гость несет ответственность за действия и ущерб, причиненный его Посетителем(-м), а также иными третьими лицами, допущенными Гостем в его номер.

5.3. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, внесенных в

4.13. At the request of the Guest, the Performer undertakes, without additional payment, to provide the following services:

- a) Call for an ambulance;
- b) Use of a medical kit;
- c) Delivery to a number of correspondence addressed to the Guest upon receipt;
- r) The wakeup;
- d) Provision of boiling water;
- e) Other services at the discretion of the Executive.

4.14.. An application for reservation cancellation must be made by the Customer in writing and sent to the Contractor by e-mail or by phone no later than 24 hours before the time of check-in . The time of the . application for reservation cancellation receipt by the Contractor shall be construed as the moment of reservation cancellation.

4.15 In case of untimely cancellation, no-show of the Guest at the date and time specified in the application, failure of notification by the Customer/Guest is not informed of the cancellation within the deadline specified in paragraph 4.14. The Customer/Guest is charged a fee in the amount of one day per room (actual simple room) to be paid within 3 (Three) working days from the date of submission of such request by the Contractor.

4.16. The Customer (Guest) shall have the right to refuse the executing this Contract at any time, provided that the Contractor pays the actual costs incurred by him, including the actual payment for the actual idle room (bed) in case of guaranteed reservation.

## 5. Hotel Policies

5.1 Guests and Visitors are obliged to comply with these Regulations as well as the rules of public order and fire safety.

5.2. Non-resident Visitors are allowed to visit the Guests with the Contractor's consent. Visitors are allowed to stay in the room until 22.00. After 22.00 the Visitors' further stay in the hotel is possible only if they register as Guests and pay for accommodation and other hotel services.

In case of the Visitor's refusal of registration or in the absence of the Visitor's identity document to be registered as a Guest, the Contractor has the right to forbid him to stay in the hotel – in this case the Visitor is obliged to immediately leave the hotel.

5.2.1. The Guest is responsible for the actions and damages caused by his / her Visitor (s), as well as other third parties allowed to stay in the Guest's room.

5.3. The Contractor is responsible for loss, deficiency in quantity or damage of the Guest's belongings carried into

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 номере или ином предназначенном для этого месте.

Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф.

Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления сообщить об этом администрации Гостиницы. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей Исполнитель принимает меры к возврату их владельцам (Гостю/Посетителю). После выезда Гостя возврат принадлежащих ему вещей/предметов осуществляется за его счет.

Исполнитель не несет ответственности за сохранность вещей, оставленных в холлах, коридорах, лестничных площадках, лифтах, туалетах, а также иных местах общего пользования.

#### 5.4. Гость обязан:

- при выходе из номера закрыть краны, окна, выключить свет;
- соблюдать чистоту, тишину и общественный порядок в номере и Гостинице;
- строго соблюдать правила пожарной безопасности;
- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы;
- обеспечить соблюдение его Посетителями, иными третьими лицами, допущенными Гостем в его номер, настоящих Правил, правил общественного порядка, пожарной безопасности;
- своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Гостиницей Услуги.

#### 5.5. Гостю запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (в т.ч. Посетителей) в свое отсутствие, а также передавать им карту-ключ от номера;
- приносить в номер и хранить крупногабаритные вещи, а также совершать действия, предусмотренные п. 1.10 настоящих Правил.
- пользоваться в номере нагревательными приборами, кроме приборов, предоставленных Гостиницей (размещенных в гостиничном номере или предоставленных Гостиницей дополнительно по запросу Гостя);
- нарушать покой других Гостей;

the Hotel except for money and other currency values, securities and other precious objects.

The belongings are considered to be carried into the Hotel if they are given in charge to the Hotel personnel or if they are placed in the Hotel room or other place designed therefor.

The Contractor is responsible for loss of money and other currency values, securities and other precious objects belonging to the Guest provided they were accepted by the Contractor for safe custody or were placed by the Guest to an individual safe rendered by the Contractor.

The Contractor is exempt from responsibility for loss of such safe content if he produces proofs of the fact that an access to the safe was impossible without the Guest's knowledge or consent or became possible in consequence of force major events.

The Guest having discovered loss, deficiency in quantity or damage of his belongings is obliged to immediately inform the Hotel management thereof. Otherwise the Contractor is exempt from responsibility for loss of the Guest's belongings.

In case of lost property finding the Contractor takes all necessary measures to return it to the owner (Guest/Visitor). After the Guest's departure return of his belongings is realized at his own expense.

The Contractor bears no responsibility for the safety of property left in the Hotel halls, corridors, stairwell landings, escalators, lavatories and other common facilities.

#### 5.4. A Guest is obliged:

- to close all the taps, windows and turn off the lights when leaving the room;
- to maintain cleanliness, silence and public order both in the room and the Hotel;
- to strictly comply with fire safety regulations;
- to compensate for the damage in case of loss or deterioration of the Hotel property;
- to ensure that his/her Visitors, other third parties allowed to be in his/her room will observe these Regulations, the rules of public order and fire safety;
- to timely and fully pay for all the Services provided by the Hotel.

#### 5.5. A Guest is not allowed:

- to permit an unauthorized person (including Visitors) stay in the room when the Guest is away or hand them over a card-room key;
- to bring and to store in the room any large-size things or to take to the actions specified by paragraph 1.10 of these Regulations.
- to use heating devices in the room, except for devices provided by the Hotel (placed in the hotel room or additionally provided by the Hotel upon the Guest's request);
- to disturb other Guests;
- to invite Visitors being not registered in the Hotel as



- приглашать в номер Посетителей с 22:00 часов до 6:00 часов без регистрации их в качестве Гостей;

- совершать действия, нарушающие тишину в период с 23:00 часов до 08:00 часов;

- находиться на территории Гостиницы с животными, исключением являются собаки-поводыри.

- курить (табак, кальян и т.д.) на территории, в гостиничных номерах и иных помещениях Гостиницы (Гостиничного комплекса). За нарушение данного правила администрацией Гостиницы взыскивается плата в размере, установленном Исполнителем, за химическую обработку гостиничного номера, иного помещения после курения. Курение у входов в Гостиницу также запрещено.

## **6. Права и обязанности Исполнителя**

6.1. Исполнитель обязан информировать Гостей при их регистрации в Гостинице о предоставляемых Услугах, форме и порядке их оплаты, а также обеспечить их предоставление в соответствии с утвержденным прейскурантом.

6.2. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера (места в номере), требовать незамедлительного освобождения занимаемого Гостем номера (места в номере) в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом Гостем помещении существенных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и/или иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу и/или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию номера.

В случае грубого нарушения Гостем (Посетителем) настоящих Правил (п.1.10) Исполнитель вправе предпринять следующие меры:

- если поведение Гостя (Посетителя) препятствует Исполнителю выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха и проживания других Гостей (Посетителей), включая, но не ограничиваясь: попытка провести в номер постороннее лицо (лиц), не являющееся зарегистрированным Гостем Гостиницы; попытка пронести на территорию Гостиницы ядовитые вещества, оружие, иные запрещенные и/или ограниченные в обороте вещи; отказ Гостя от предоставления персоналу Гостиницы доступа в номер в случаях поступления жалоб на неприятный запах из номера, возгораний, затоплений, иных неисправностей в номере, иных жалоб Гостей, а также в случае необходимости предоставления доступа в номер сотрудникам Гостиницы для устранения ситуации, угрожающей жизни/здоровью/имуществу Гостей, Гостиницы, третьих лиц, а также по требованию уполномоченных органов / должностных лиц - Исполнитель вправе соответственно потребовать прекратить недопустимое поведение, прекратить

Guests to the room since 22.00 to 6.00 o'clock;

- to take actions breaking silence within the period from 23.00 to 8.00;

- to stay in the Hotel territory with any animals except for guide dogs.

- to smoke (tobacco, hookah, etc.) on the Hotel territory, in hotel rooms and other Hotel premises (Hotel complex). In case of this rule violation the Hotel management will charge a fee for chemical treatment after smoking in the Guest's room or other Hotel premises, in the amount established by the Contractor. Smoking near the Hotel entrances is also prohibited.

## **6. The Contractor's Rights and Obligations**

6.1. The Contractor is obliged to inform the Guests registering at the Hotel about the services provided, the form and the procedure for their payment as well as to ensure the services provision in accordance with the approved price list.

6.2. The Contractor has the right to replace the room provided to the Guest and to demand immediate vacation of the room or the bed if necessary to carry out any emergency repair, sanitation-and-epidemiological and/or other measures aimed at eliminating the causes that create a threat and/or impede the normal (high-quality and safe) use of the room.

The Contractor has the right at his own discretion to repudiate the contract/to refuse rendering services to the Customer (Guest , Visitor) if the latter breaches the contract, in which case the Customer (Guest , Visitor) reimburse expenses actually incurred by the Contractor.

In case of gross violation of these Regulations by a Guest (Visitor) (paragraph 1.10) the Contractor shall be entitled to take the following measures:

- If the Guest (Visitor)'s behavior prevents the Contractor to perform his duties properly to ensure the rest and residence of other Guests (Visitors), including, but not limited to: an attempt to take in the room an unauthorized person being not registered as a Hotel Guest after 22.00; Guest's refusal from granting an access to the Hotel personnel to his room in cases of complaints for an unpleasant smell, flame development, overflowing or any other malfunctions in the room or any other complaints as well as if necessary to allow access to the room for the elimination of the situation threatening life/health/property of Guests, Hotel and the third parties, or upon the authority holders' demand – the Contractor is entitled to demand from the Guest to stop the intolerable conduct, stop causing a disturbance to other guests, to forbid access to the room for unauthorized person(s) being not registered in the Hotel, to forbid carrying any toxic substances, weapons, other prohibited and / or restricted things to the Hotel territory; in view of preventing flame development, overflowing or any other dangerous

нарушать покой иных Гостей (Посетителей); запретить доступ (не допустить) в номер постороннему лицу(-м), не являющемуся зарегистрированным Гостем Гостиницы; запретить проносить в номер и на территорию Гостиницы запрещенные предметы (ядовитые вещества, оружие, иные запрещенные и/или ограниченные в обороте); в целях предотвращения возгорания, затопления и иных опасных / негативных явлений, угрожающих жизни/здоровью/имуществу Гостей, Гостиницы, третьих лиц, принять меры для их устранения в номере; предоставить доступ в номер по требованию уполномоченных органов / должностных лиц (вневедомственная охрана, полиция, следственные / оперативные органы, коммунальные, медицинские службы и т.д.);

- Вызвать работников органов полиции (иных уполномоченных органов) в случае(-х), если поведение Гостя (Посетителя) нарушает общественный порядок, оскорбляет честь и достоинство других Гостей (Посетителей) и/или обслуживающего персонала (работников) Гостиницы, угрожает или причиняет вред жизни/здоровью/имуществу Гостей, Гостиницы, третьих лиц, а также в случае выявления факта(-в), свидетельствующего о совершении Гостем (Посетителем) административного правонарушения и/или уголовного преступления, предусмотренных Кодексом об административных правонарушениях Российской Федерации, Уголовным кодексом Российской Федерации, в иных случаях, перечисленных в п. 1.10 настоящих Правил.

- 6.3. Исполнитель обеспечивает полное соответствие предлагаемых Услуг требованиям законодательства РФ.
- 6.4. Исполнитель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя об устранении неудобств, поломок в номере.
- 6.5. Исполнитель не несет ответственность за неудобства, причиненные Гостю в связи с действиями коммунальных служб (аварийное отключение электроэнергии, тепло-, водоснабжения, иные ремонтные работы).
- 6.6. Гость (Посетитель) принимает к сведению и дает согласие на использование в помещениях Гостиницы (за исключением номеров) видеонаблюдения. Режим видеонаблюдения установлен в целях безопасности Гостей (Посетителей) Гостиницы и их имущества. Своей регистрацией в качестве Гостя Гость подтверждает осведомленность и свое согласие на видеонаблюдение на территории Гостиницы.

## 7. Порядок разрешения споров

- 7.1. Книга отзывов и предложений находится на стойке Службы приема и размещения и выдается по первому требованию Гостя, Посетителя, Заказчика.
- 7.2. Требования и жалобы Гостя, Посетителя, Заказчика рассматриваются в течение 45 (Сорока пяти) календарных дней со дня получения

/negative situations threatening life/health/property of Guests, Hotel and the third parties, to take all necessary measures for elimination thereof, to grant access to the room upon the authority holders/ executive officers' demand (non-departmental security forces, police, investigatory organs / Operational Services, medical services, utility service providers, etc.).

- Call police authorities (or other authorized bodies) in case(s) the Visitor (Guest)'s behavior violates public order, offends the honor and dignity of other Guests (Visitors) and/or the Hotel service personnel (employees), threatens or causes harm to life/health/property of Guests, Hotels, third parties, or in case of revealing the fact(s) demonstrative of an administrative offense and / or a criminal offense under the Russian Federation Code of Administrative Offences, the Russian Federation Criminal Code or in other cases listed in section 1.10 of these Regulations.

- 6.3. The Contractor shall ensure conformity of his Services to legislative requirements of the Russian Federation.
- 6.4. The Contractor shall be liable in a timely manner to respond to the Guest's requests of eliminating any inconveniences or breakdowns in the room.
- 6.5. The Contractor shall not be responsible for the inconveniences caused to the Guest in connection with the public utility services' actions (emergency outage of power, heat, water or any other repairs).
- 6.6. A Guest (Visitor) shall take cognizance of and give his consent to the use of video surveillance in the Hotel premises (except for the rooms). Video surveillance mode is established with the view of providing safety of the Guests (Visitors) and their property. The Guest by his/her check-in confirms the awareness and consent to video surveillance within the Hotel territory.

## 7. Dispute Settlement procedure

- 7.1. The Book of Comments and Suggestions is placed at the reception desk and is issued just at the Guest, Visitor, Customer's request.
- 7.2. The Guest, Visitor, Customer's claims and complaints shall be considered within 45 (forty five) calendar days from the date of claim (complaint) receipt by the Contractor except for the cases when

<p>требования (жалобы) Исполнителем, за исключением случаев, когда законодательством в отношении определенного требования (жалобы) установлен специальный срок ее рассмотрения.</p> <p>7.3. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, Посетителя, Заказчика Исполнитель принимает все возможные меры для урегулирования конфликта. Если спор невозможно урегулировать путем переговоров, Гость, Посетитель, Заказчик должны изложить свои претензии в письменной форме на имя Управляющего гостиницы.</p> <p>7.4. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Гостиница, Гости, Посетители, Заказчики руководствуются действующим законодательством Российской Федерации и Республики Татарстан.</p> <p><b>8. Заключительные положения</b></p> <p>8.1. Настоящие Правила вступают в силу и применяются с «02» июня 2021 г. включительно.</p> <p>8.2. В случае изменения действующего законодательства Российской Федерации и/или Республики Татарстан, настоящие Правила применяются в части, не противоречащей действующему законодательству.</p> <p>8.3. Настоящие Правила составлены на русском и английском языках. В случае расхождений (по смыслу и/или содержанию) между текстами на русском языке и английском языках, текст на русском языке имеет преимущественную силу и применяется к отношениям между Гостиницей и Гостями, Заказчиками, Посетителями.</p> <p>8.4. Договором о предоставлении гостиничных услуг, заключаемым Исполнителем с Заказчиком (юридическим лицом или индивидуальным предпринимателем) могут быть предусмотрены иные условия оплаты Услуг (в том числе порядок и размер платы за ранний заезд Гостя, поздний выезд Гостя, порядок бронирования и/или отмены бронирования, порядок возмещения убытков и т.д.), отличные от изложенных в настоящих Правилах.</p>	<p>the legislation determines a special term for a certain requirement (complaint) consideration.</p> <p>7.3. The Contractor shall take all possible measures to resolve the conflict in case of receiving complaints from the Guest, the Visitor or the Customer. If the dispute cannot be settled through negotiations, the Guest, the Visitor, the Customer must present their claims in writing to the Hotel Manager.</p> <p>7.4. . In cases not provided for by these Regulations, the Hotel, Guests, Visitors, Customers are guided by the current legislation of the Russian Federation and the Republic of Tatarstan.</p> <p><b>8. Concluding Provisions</b></p> <p>8.1. These present Rules come into force and apply as from «02» June 2021 inclusive.</p> <p>8.2. In case of any amendment in the current legislation of the Russian Federation and/or the Republic of Tatarstan, these Regulations shall be applied in the part not contradicting to the current legislation.</p> <p>8.3. . The given Regulations are compiled in the Russian and the English language. In case of any discrepancies (in meaning and/or in content) between the texts in Russian and in English, the preference is assigned to the Russian version that shall be applied to all the relations between the Hotel and its Guests, Customers or Visitors.</p> <p>8.4. Other conditions for payment of Services may be provided by the Contractor to the Customer (legal entity or individual entrepreneur) (including the order and amount of the payment for the early arrival of the Guest, late departure of the Guest, arrangements for booking and/or cancellations, procedures for damages, etc.) other than those set out in these Rules.</p>
--	---