SO/ ST. PETERSBURG

APPROVED:
General Manager
Inessa Lvovna Danilova
.....
(signature)
01 January 2025

Internal Hotel rules in «SO/ Saint Petersburg»

1. GENERAL RULES.

Current Policies govern the relationship between the Customers, i.e. the persons who are going to order or use Hotel services only for personal, family, household, business and other needs not related to entrepreneurial activities on the territory of the Hotel, and the Executor – JSC "Voznesenskiy prospekt", the Hotel So/ Saint-Petersburg, located at: Voznesenskiy pr. 6 LIT.A, 190031, Saint-Petersburg, Russia, which provides services of the Hotel with restaurants to the Customers.

1.2. There is an escape plan in case of fire and other emergency situations in every hotel room.

1.3. Key terms used in these Rules:

- "Hotel" – the property complex (building, part of the building, equipment, and other assets) intended for providing services;
- "Contractor" – a legal person, independently of the legal form of organization is providing services to Consumer under paid services agreement.
- "Consumer" (Guest) – a citizen intending to order or ordering and using the services for personal, family, household, business and other needs not related to entrepreneurial activities on the territory of the Hotel.
- "Personal data" – personal data of the Consumer, which the Consumer provides about himself in the process of registration.
- "Data" - other data about the Consumer (not included in the notion of Personal Data).

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

2.1. Working regime of the Hotel is round-the-clock. The hotel room is provided to the Guest after the full payment of the room rate and upon presentation of required set of documents.

According to the Government Decree of the Russian Federation dated 18.11.2020 № 1853 check-in in the Hotel is made upon the presentation of an internal passport of the Russian Federation for each Guest staying in the Hotel in obligatory order, check-in with a foreign passport is allowed only for Russian citizens permanently residing abroad (it there is a confirmation: ID, passport or permit residence of a foreign country); for children under 14 years old – birth certificate. Children under 18 years old, travelling without their parents, shall be accompanied by an adult with a letter of attorney. Check-in at the hotel of minor citizens who

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный Управляющий
Данилова Инесса Львовна
.....
(подпись)
01 января 2025

Правила предоставления услуг в Гостинице «SO/ Saint Petersburg»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ.

Настоящие Правила регулируют отношения между Потребителями, т.е. гражданами, имеющими намерения заказать или приобрести, либо заказывающими, приобретающими и (или) использующими услуги Гостиницы исключительно для личных, семейных, домашних, деловых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности на территории Гостиницы, и Исполнителем – АО «Вознесенский проспект» Гостиница «SO/ Saint Petersburg», расположенной по адресу: 190031, г. Санкт Петербург, Вознесенский пр., д.6 лит. А которая оказывает услуги Гостиницы с баром Потребителям.

1.2. В каждом гостиничном номере находится план эвакуации при пожаре и других чрезвычайных ситуациях.

1.3. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

- «Гостиница» – имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления услуг;
- «Исполнитель» – юридическое лицо, независимо от организационно-правовой формы, оказывающее услуги Потребителю по возмездному договору.
- «Потребитель» (Гость) – гражданин, имеющий намерение заказать, заказывающий или использующий услуги для личных, семейных, домашних, деловых и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности на территории Гостиницы.
- «Персональные данные» — персональные данные Потребителя, которые Потребитель предоставляет о себе в процессе оформления проживания.
- «Данные» — иные данные о Потребителе (не входящие в понятие Персональных данных).

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

2.1. Режим работы Гостиницы – круглосуточный. Номер предоставляется Гостю при полной оплате стоимости номера и при предоставлении необходимого комплекта документов.

Согласно Постановлению Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853 заселение в Гостиницу производится при предъявлении внутреннего паспорта РФ в обязательном порядке на каждого фактически проживающего Гостя, заселение по заграничному паспорту возможно лишь для граждан РФ, постоянно проживающих за рубежом (при наличии подтверждения: ID, паспорта, ВНЖ другого государства); дети до 14 лет – по свидетельству о рождении. Дети до 18 лет, проживающие в отеле без родителей, должны быть в сопровождении взрослых, имеющих письменное согласие родителей. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего

APPROVED:
General Manager
Inessa Lvovna Danilova
.....
(signature)
01 January 2025

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный Управляющий
Данилова Инесса Львовна
.....
(подпись)
01 января 2025

- the list of the categories of persons entitled to benefits, and a list of benefits in the provision of the services in accordance with the laws and regulations;

- internal Hotel Rules in "SO/ Saint-Petersburg";

- information about public catering facilities, trading enterprises, communications, consumer services, entertainment services, etc. located in the hotel;

- information about the consumer right protection authorities, if any;

- Information about the higher authorities.

2.6. The Contractor is able to conclude a contract for a hotel reservation through the document signed by the two parties, as well as through the booking by e-mail, telephone, electronic communication, that can reliably determine that the application comes from the Consumer.

2.7. In case of no-show, the Consumer is charged with a fee for the late cancellation, but for amount of not more than one night, unless otherwise provided by the contract or rate conditions.

2.8. If the payment for accommodation and additional services of the Hotel is made with a bank card, the card's holder should be present at the check-in procedure and has to provide his/her bank card to the receptionist. The Executor provides an invoice for accommodation, containing the Consumer's name, information of the room type, its cost, and other information at the discretion of the Consumer and gives a fiscal receipt.

Upon check-in the Guest is also required to make a deposit for extra services in amount of 5000 rub per room. In the case of expenditure of previously paid-in deposit by the Guest, the Contractor reserves the right to require extra amount as a deposit for future expenses. The bill for the extra paid services can be allocated to the general account of the Guest by the Guest's request and in case of paid-in deposit (or a guarantee of payment of additional costs). The final settlement is made upon the Guest's departure. In case of refusal of the Guest to make a deposit for extra charges, allocating of additional services to the general account of Guest is not possible. In that case all services are paid at the point of sale by cash or credit card by the Guest in Russian rubles.

2.9. The Contractor is not entitled to provide additional services for a fee without the consent of the guest. The Consumer has the right to refuse to pay for these services and if they have been already paid for - to claim the refund of the amount equal to its cost. It is forbidden to condition performance of some services by obligatory rendering of other services.

- перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот при оказании услуг в соответствии с законами и иными нормативно-правовыми актами;

- правила предоставления услуг в Гостинице «SO/ Saint Petersburg»

- сведения о работе размещенных в Гостинице предприятиях общественного питания, торговли, связи, бытового обслуживания, развлекательных услугах и др.;

- сведения об органе по защите прав потребителей, если таковой имеется;

- сведения о вышестоящих организациях.

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

2.7. В случае незаезда Потребителя, с него взимается плата за несвоевременную отмену бронирования, но не более чем за одну ночь, если иное не предусмотрено договором или условиями тарифа.

2.8. Если оплата за проживание и дополнительные услуги Гостиницы производится с банковской карты, то держатель карты, с которой производится оплата, должен присутствовать во время заезда и предоставить данную карту сотруднику службы приема и размещения. При оформлении проживания Исполнитель выдает счет на проживание, содержащий Ф.И.О. Потребителя, сведения о предоставляемом номере, его стоимость, а также другие данные по усмотрению Исполнителя, и фискальный чек.

В момент заселения Гость также обязан внести депозит на дополнительные расходы в размере 5000 руб. за номер. В случае израсходования Гостем раннее внесенного депозита, Исполнитель оставляет за собой право потребовать внесения дополнительных денежных средств в качестве депозита на дальнейшие расходы Гостя. Счет за дополнительные платные услуги может быть отнесен на общий счет Гостя по его желанию и при наличии предоплаты (или гарантии оплаты дополнительных расходов). Окончательный расчет с Гостем осуществляется в момент выезда из Гостиницы. В случае отказа от внесения депозита, начисление дополнительных услуг на общий счет Гостя невозможно. Все услуги оплачиваются Гостем самостоятельно на точках продаж наличными или банковской картой в российских рублях.

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

APPROVED:
General Manager
Inessa Lvovna Danilova
.....
(signature)
01 January 2025

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный Управляющий
Данилова Инесса Львовна
.....
(подпись)
01 января 2025

Consumer Data without the consent of the Consumer to the following authorities and persons:

- public authorities, including the bodies conducting initial inquiry and investigation;

- federal executive authorities in the sphere of migration carrying out migration registration and controlling the rules of migration registration by foreign citizens, officials, legal entities, other bodies and organizations;

- local authorities upon their legal and justified request;

- Contractor's partners;

- in other cases provided for by the current legislation of the Russian Federation.

Потребителя и Данные Потребителя без согласия Потребителя следующим лицам:

- государственным органам, в том числе органам дознания и следствия;

- федеральным органам исполнительной власти в сфере миграции осуществляющих миграционный учет и контролирующих соблюдение иностранными гражданами, должностными лицами, юридическими лицами, иными органами и организациями правил миграционного учета;

- органам местного самоуправления по их мотивированному запросу;

- партнерам Исполнителя;

- в иных случаях, прямо предусмотренных действующим законодательством РФ.

## 3. CONDITIONS OF RESERVATION.

3.1. Hotel reservation is made by application to the reservation department via mail, telephone and other communications. tel. +7 (812) 610-6161, ,e-mail: hb315-re@accor.ru.

3.2. In case of guaranteed reservation 100% prepayment of the cost of 1 night stay is required. The rest amount for the total stay is paid upon arrival. In the case of a guaranteed non-refundable rate 100% advance payment of the cost of the entire stay is required without any option to cancel the booking and request for refund.

3.3. In case of non-guaranteed (without pre-payment) confirmed reservation, the booking can cancelled at 18:00 on the date before arrival, local time.

3.4. In case of early departure of the Consumer without notification of the Hotel reservation department in accordance with established procedure one day prior to departure, the fee for one night stay is not refundable.

## 3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

3.1. Бронирование номера в Гостинице осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования гостиницы посредством почтовой, телефонной и иной связи. Тел. +7 (812) 610-6161, ,e-mail: hb315-re@accor.ru

3.2. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата в размере стоимости 1 суток проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания. В случае гарантированного невозвратного тарифа производится 100% предоплата в размере стоимости всего периода проживания без права отмены бронирования и возврата денежных средств.

3.3. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, бронь аннулируется в 18:00 за день до заезда по местному времени.

3.4. В случае досрочного выезда Потребителя без уведомления службы бронирования Гостиницы в установленном порядке за один день до выезда, плата за одни сутки проживания возврату не подлежит.

## 4. CONSUMERS, WHO ARRIVED IN THE HOTEL MUST:

4.1. Ensure the safety of living quarters, take care of the property and the Hotel facilities, hygiene and other equipment.

4.2. Compensate the damage to the Contractor in accordance with the current legislation in case of loss or damage to property. The amount of damage is determined by the price list approved by the Hotel administration.

4.3. Strictly observe these Rules and fire safety Regulations.

## 4. ПОТРЕБИТЕЛИ, ПРИБЫВШИЕ НА ТЕРРИТОРИЮ ГОСТИНИЦЫ, ОБЯЗАНЫ:

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

4.2. Возместить ущерб Исполнителю в порядке, предусмотренном действующим законодательством, в случае утраты или повреждения имущества. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному администрацией Гостиницы.

4.3. Строго соблюдать настоящие Правила и Правила пожарной безопасности.

APPROVED:
General Manager
Inessa Lvovna Danilova
.....
(signature)
01 January 2025

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный Управляющий
Данилова Инесса Львовна
.....
(подпись)
01 января 2025

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

6.7. Smoke in the rooms and in public areas of the Hotel and to use the evaporative mixtures used in devices simulating tobacco smoking.

6.8. Disturb the rest of the Guests from 11:00 pm to 7:00 am. During this period, Consumers are obliged to observe silence.

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

7.1. The Contractor is responsible for the safety of the Consumer's belongings in accordance with the legislation of the Russian Federation.

7.2. The Contractor is responsible for non-performance or improper performance of obligations under the contract, provided by the legislation of the Russian Federation.

7.3. The harm caused to the life or health of the Consumer as a result of the performance of hotel services which are not in line with the requirements, and (or) conditions of the contract shall be compensated by the Contractor in accordance with legislation of the Russian Federation.

7.4. The Consumer is responsible for any loss or damage of the hotel's property caused by his fault and has to compensate for the damage in accordance with the legislation of the Russian Federation and these Rules.

7.5. Monitoring over compliance with these Rules is carried out by Federal Service for Supervision of Consumer Rights Protection and Human Welfare.

8. THE HOTEL'S RIGHTS.

8.1. The Hotel administration reserves the right to enter the room without the consent of the Guest in case of smoke warning, fire, flooding, as well as in case of violation of the present policies of residence, public order and the use of household appliances by the Guest.

8.2. The Contractor reserves the right to change the room provided to the Guest or demand immediate release of the occupied room in case of necessity to carry out emergency repair, sanitary-epidemiological and other measures in the premises occupied by the Guest, aimed at eliminating the causes that pose a threat or prevent their normal (qualitative and safe) use.

8.3. The Contractor reserves the right to refuse to Consumer in the future stay at the Hotel in case of violation of these Rules, late payment of the Hotel's services, manifestations of aggression and other actions

6.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Гостиницы.

6.7. Курить в номерах и общественных зонах Гостиницы, а также употреблять испарительные смеси, используемые в устройствах, имитирующие курение табака.

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

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ИСПОЛНИТЕЛЯ И ПОТРЕБИТЕЛЯ ЗА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ УСЛУГ.

7.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.2. За неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

7.3. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

7.4. Потребитель несет ответственность и возмещает ущерб в случае утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

7.5. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

8. ПРАВА ГОСТИНИЦЫ.

8.1. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

8.2. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Гостю номера или требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Гостем номера в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Гостем помещениях экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

8.3. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в дальнейшем проживании в случае нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты услуг Гостиницы, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других

APPROVED:
General Manager
Inessa Lvovna Danilova
.....
(signature)
01 January 2025

УТВЕРЖДАЮ:
Генеральный Управляющий
Данилова Инесса Львовна
.....
(подпись)
01 января 2025

breaks for repair and maintenance work or for any other reasons.

перерывов для проведения ремонтных и профилактических работ или по иным причинам.

9.5. The Hotel is an object for which the mandatory requirements for anti-terrorist security are established.

9.5. Гостиница является объектом, в отношении которого установлены обязательные для выполнения требования к антитеррористической защищенности.

*These include:*
- identification and elimination of the causes and conditions conducive to the commission of terrorist attacks in crowded places (i.e. appearance of persons wishing to stay at the hotel with firearms);
- equipping of crowded places with necessary engineering features (including check gate metal detector).

К их числу относятся:
- определение и устранения причин и условий, способствующих совершению в местах массового пребывания людей террористических актов (т.е. появление лиц, желающих находиться в гостинице с огнестрельным оружием);
- оборудование мест массового пребывания людей необходимыми инженерно-техническими средствами (в т.ч. арочными металлодетекторами).

Personal belongings inspection is visual inspection of things without touching things themselves. If a person refuses to show contents of suitcases and bags, security officers have the right not to allow the person to enter the object and suggest alternatively call the police to carry out the inspection of the person and his belongings. In this case "Examination of personal belongings" is a search of a person and his personal belongings and is carried out by authorized persons (article 27.2, 27.3 of Code of Administrative Offenses of Russian Federation) in the presence of two witnesses.

Осмотр личных вещей предполагает внешний визуальный осмотр вещей, не касаясь самих вещей. При нежелании лица показывать содержимое чемоданов и сумок, сотрудники охраны вправе не допускать его на объект и предложить альтернативно вызвать сотрудника полиции для проведения досмотра лица и его вещей. В данном случае «Досмотр личных вещей» представляет собой обыск лица и его вещей и осуществляется уполномоченными лицами (ст.27.2, 27.3 КоАП РФ) в присутствии двух понятых.

## 10. RULES OF VISITING OF HOTELS' PUBLIC AREA

## 10. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ ОБЩЕСТВЕННЫХ ЗОН ОТЕЛЯ

10.1. The Hotel staff reserves the right to refuse service to Guests in case of violations of the Hotel rules, etiquette and the rules of behavior in public places, and to the guests in alcoholic or any other kind of intoxication, or in any other cases without explanation of reasons.

10.1. Сотрудники Гостиницы оставляют за собой право отказать в обслуживании гостям в случае нарушения ими Настоящих правил, правил этикета и поведения в общественном месте, а также при чрезмерном алкогольном опьянении или иной интоксикации, а также в других случаях без объяснения причин.

10.2. The consumption of outside food and beverages brought by the Guests is forbidden on the territory of all public zones and the restaurants of the hotel complex. The Contractor is not responsible for the health of the Customer in case of consumption of food and beverages purchased outside the Hotel.

10.2. На территории всех общественных зон и ресторанов гостиничного комплекса запрещено употребление продуктов питания и напитков, принесенных с собой.
Исполнитель не несет ответственности за здоровье Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

10.3. Wearing masks in hotel & bar, daily measurement of body temperature, airing the room every 2 hours are mandatory requirements for staying in hotel.

10.3. Использование защитных масок на территории отеля и бара, прохождение обязательной ежедневной термометрии, проветривание номера, в котором проживает гость, каждые 2 часа являются обязательными условиями для нахождения на территории отеля.

10.4 Photography and videography requiring professional equipment taking place in the outlets of the hotel (excluding pre-booked rooms) is subject to preliminary agreement and notification of rooms, sales or marketing department. These are paid services. These services can also make part of a special accommodation offer for newlyweds. Commercial photography and videography and its cost have to be discussed with the marketing department.

10.4. Фотосессии с использованием профессионального фото- и видео- оборудования на территории отеля (за исключением забронированных номеров) проводятся по предварительной договорённости с сотрудниками отделов приема и размещения гостей, или отделов продаж и маркетинга. Услуги предоставляются за дополнительную плату. Подобная услуга также может входить в специальное предложение по проживанию для молодожёнов. Фотосессии проводятся на террасе HI-SO (в летний период) и/или лобби-баре. Коммерческие фото- и видеосъемки и их стоимость обсуждаются отдельно с Директором отдела продаж и маркетинга.