MERCURE
HOTELS

Общество с ограниченной ответственностью «Дворянское»
ИНН 5260364947 КПП 526001001 ОГРН 1035260011920
Р/с 40702810542000003575 в ВОЛГО-ВЯТСКИЙ БАНК ПАО СБЕРБАНК БИК 042202603 К/с 30101810900000000603
603000, г. Нижний Новгород, ул. Октябрьская, №11А
Тел. (831) 416-02-22, email: hb128@accor.ru

г. Нижний Новгород

01 сентября 2026 года

# ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Настоящие правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле Mercure Нижний Новгород Центр разработаны в соответствии с:

- Законом РФ «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г.;
- «Правилами предоставления гостиничных услуг в РФ», утвержденных Постановлением Правительства от 27.11.2025 г. № 1912
- Законом № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»»
- Постановлением от 15.01.2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»;
- Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 г. № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан РФ по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ»;
- Федеральным законом РФ от 23.02.2013 года № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака».
- Федеральный закон от 27 июля 2006 г. N 152-ФЗ "О персональных данных" с изменениями и дополнениями: 25 ноября, 27 декабря 2009 г., 28 июня, 27 июля, 29 ноября, 23 декабря 2010 г., 4 июня, 25 июля 2011 г., 5 апреля, 23 июля, 21 декабря 2013 г., 4 июня, 21 июля 2014 г., 3 июля 2016 г., 22 февраля, 1, 29 июля, 31 декабря 2017 г., 27 декабря 2019 г., 24 апреля, 8, 30 декабря 2020 г., 11 июня, 2 июля 2021 г., 14 июля 2022 г., 6 февраля 2023 г., 8 августа, 28 декабря 2024 г., 28 февраля 2025 г.

## 1. Режим работы

Режим работы отеля Mercure Нижний Новгород Центр - круглосуточный. Бронирование, заселение и выписка гостей в отеле также производится круглосуточно.

## 2. Порядок обслуживания

Первоочередное право на размещение в гостинице получают лица с подтвержденным бронированием номера. Все остальные размещаются в порядке очереди.

3.1. Право на внеочередное размещение в гостинице имеют:

Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

инвалиды 1 группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека);

другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

3.2. Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2 и 3 групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницы в первую очередь, по мере освобождения мест.

## 3. Условия бронирования

Гостиница имеет право заключать договоры с юридическими и физическими лицами на бронирование свободных номеров и предоставление гостиничных услуг.

Бронирование номера в Гостинице осуществляется на основании заявки, направленной в отдел бронирования Гостиницы посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика (физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести, либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в пользу потребителя).

Заявка должна содержать следующую информацию:

- ФИО Гостя (ей);
- количество Гостей;
- дата и время заезда и выезда;
- категория и количество номеров;
- форма оплаты (наличный расчет, оплата кредитной картой, оплата через интернет-эквайринг, безналичный расчет);
- контактная информация (телефон, адрес электронной почты)

Электронная форма бронирования на интернет-сайте Гостиницы accor.ru приравнивается к письменной заявке.

При бронировании, размещении или при свободном поселении Потребитель или Заказчик выбирает категорию, а право выбора конкретного номера, принадлежащего данной категории, остается за Гостиницей.

Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную дату в заявке отсутствуют свободные номера.

Бронирование номера считается подтвержденным после получения клиентом уникального номера брони.

Если бронирование не гарантировано компанией, наличным депозитом или кредитной картой, бронь на номер сохраняется до 18:00 дня заезда. При не заезде (или не информировании о позднем заезде) до 18:00 бронь аннулируется, и размещение гостя производится в порядке общей очереди.

При гарантированном бронировании номер сохраняется за гостем в течение одних суток со дня заезда. В случае опоздания гостя более чем на одни сутки или не заезда, отель удерживает стоимость одних суток проживания в соответствии с тарифом забронированного номера.

Заявка на отмену бронирования должна быть оформлена в письменном виде и направлена в адрес Гостиницы посредством электронной почты или иной связью, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от Потребителя или лица, представляющего его интересы.

В случае, если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания (по специальному, невозвратному, предоплатному тарифу на размещение) не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, взимается штраф в размере первых суток проживания.

Оформляя бронирование, Гость (Заказчик) соглашается с настоящими Правилами. В случае несогласия с какими-либо положениями документа, Гостиница рекомендует отказаться от дальнейших действий по оформлению бронирования.

## 4. Регистрация гостя

Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 "Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации".

**Для регистрации в Гостинице гости обязаны предоставить действительные оригиналы документов, удостоверяющих личность, в соответствии с требованиями законодательства РФ. Копии, фотографии или сканы документов не принимаются в качестве оснований для заселения.**

**В случае отсутствия оригиналов документов или их недействительности, сотрудник отеля имеет право отказать в заселении.**

**Заселение гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, в средство размещения также осуществляется при условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией либо с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы «Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)» (мессенджер МАКС)**

Регистрация в гостинице несовершеннолетних граждан, не достигших возраста 14 лет, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, 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 отсутствии нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них).

Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007 г. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Администрацией Гостиницы в соответствии с действующим законодательством.

Администрация Гостиницы обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях исполнения обязанностей, возложенных законодательством Российской Федерации на Гостиницу.

Размещение граждан по их прибытии производится на срок, указанный в заявках, а для иностранных граждан – срок, указанный в заявке, должен быть в пределах срока действия визы или миграционной карты.

## 5. Размещение гостя

В Гостинице предоставляется возможность проживания ребенка от 0 до 12 лет в номере с родителями без дополнительной оплаты.

В стоимость номера входят следующие виды услуг, оказываемые Гостиницей:

• проживание в номере Гостиницы в течение всего срока, указанного в заявке и оплаченного при регистрации Гостя;

• наличие в номере ванной комнаты и туалета;

• наличие в номере сейфа, мини-холодильника, телевизора, телефона, чайника, фена, кофе-машины (для номеров категории «Привилегия» и «Люкс»), чайной посуды;

• наличие в номере ежедневно пополняемого чайного набора (чай, кофе, сахар, сливки);

• наличие в номере предметов санитарно-гигиенического оснащения (мыло, шампунь, туалетная бумага и т.п.);

• смена полотенец по запросу Гостя;

• ежедневная уборка в номере (если гость не оставил на двери табличку "Не беспокоить")

• ежедневная смена постельного белья по требованию гостя. Гостиница обязуется менять постельное белье не реже 1 раза в 3 дня без просьбы Гостя;

• пользование беспроводным интернетом в номере и на территории Гостиницы;

• пользование компьютерами в бизнес-уголке Гостиницы

Гостиница предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг (по запросу):

• вызов скорой помощи, других специальных служб;

• пользование медицинской аптечкой;

• доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;

• побудка к определенному времени;

• предоставление столовых приборов, посуды и штопора;

• предоставление зубного набора, шапочек для душа;

• предоставление набора письменных принадлежностей (конвертов, почтовой бумаги);

• предоставление халата;

• справочная информация по городу;

• предоставление утюга и гладильной доски;

• предоставление дополнительных подушек в соответствии с действующим меню;

• предоставление дополнительных одеял;

• манеж для ребенка в возрасте до 3-х лет;

• детское кресло в ресторане для детей до 3-х лет.

**Дополнительные услуги.**

Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется отделом приема и размещения. Общее количество проживающих Гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

Посещение проживающих в Гостинице третьими лицами разрешается с обоюдного согласия Администрации Гостиницы и проживающего Гостя. Пребывание в номере посетителей разрешено с 07:00 до 23:00 при предъявлении оригиналов документов, удостоверяющих личность (паспорт).

Размещение домашних животных:

В отеле разрешено размещение следующих видов домашних животных:

1. Небольшие собаки декоративных пород весом до 8 кг и кошки.
2. Собаки-поводыри и обслуживающие собаки.

- Животные могут быть размещены только при наличии специальных сопровождающих унифицированных документов от ветеринарной службы, соответствующих требованиям, предъявляемым основными авиа и ж/д перевозчиками и законодательству РФ. Отель имеет право запросить данную информацию в любое время.
- Размещение собак охотничьих, служебных и бойцовских пород, а также собак без сопроводительных ветеринарных документов категорически запрещено.
- Стоимость размещения домашнего животного составляет 1 500 руб/сутки за домашнее животное. Собаки-поводыри и обслуживающие собаки размещаются бесплатно.
- Домашние животные не допускаются в места общественного питания (рестораны, бары и прилегающие к ним территории), за исключением собак-поводырей и обслуживающих собак.
- Не разрешается оставлять домашних животных без присмотра хозяев в номере отеля, в лобби, а также на другой территории отеля.
- Домашние животные в общественных местах отеля должны быть на поводке и в намордник (собаки) или в руках.
- Не разрешается мыть домашних животных в ванной или душе номера, использовать полотенца, простыни и другие постельные принадлежности, принадлежащие отелю.
- Не разрешается вычесывать домашних животных в номере отеля.
- Гость обязан обеспечить отсутствие домашнего животного во время уборки номера сотрудниками отеля.
- Гость несёт ответственность за уборку за домашними животными на территории отеля.
- В случае причинения ущерба отельному имуществу, а также другим Гостям, все расходы на покрытие данного ущерба оплачиваются владельцем домашнего животного.
- Отель оставляет за собой право определять, возможно ли проживание данного животного в номере. Гости с домашними животными размещаются в отеле только по предварительному бронированию при условии наличия свободных номеров.
- Отель оставляет за собой право отказать в размещении Гостя с животным в случае несоответствия экстерьерных и поведенческих характеристик животного установленным правилам.
- Окончательное решение о регистрации принимается при условии оформленных в установленном порядке документов (ветеринарный паспорт) и оплаты стоимости размещения домашнего животного. Плата взимается во время заезда.

• Отель оставляет за собой право расторгнуть соглашение с Гостем, проживающим с домашним животным: в случае нарушения правил проживания; агрессивного, неадекватного, шумного поведения домашнего животного.

Услуги химчистки в соответствии с утвержденным прейскурантом:

• Вещи, сданные в химчистку до 10:00 часов, будут возвращены до 10:00 часов следующего дня. Вещи, сданные после 10:00 часов, будут возвращены в течение 48 часов.

Заказ на химчистку одежды выполняется в течение 72 часов.

• Услуга экспресс-стирка – выполнение заказа в течение 4 часов выполняются с наценкой 50% от стоимости услуг.

• Заказ, не имеющий заполненную форму, считается недействительным.

• При отсутствии рекомендаций по обработке Гостиница не несет ответственности за изменения в структуре материала, его форме или окраске.

• Не принимаются вещи без специальной маркировки о способах обработки.

• Гостиница не несет ответственности за повреждения в процессе обработки изделий с несъемной фурнитурой, деталей из кожи и синтетических материалов, а также за не удаленную гостем фурнитуру, не подлежащую обработке.

• Гостиница не несет ответственности за севшие и полинявшие вещи, а также вещи, не затребованные гостем в течение 1 месяца после сдачи.

• В случае утери или порчи компенсация не превысит трехкратный размер стоимости предоставленных услуг.

• Ответственность за задержку и/или повреждения, произошедшие в процессе обработки или доставки изделий в Гостиницу, несет внешний поставщик.

• Предоставление дополнительных мест: по запросу Гостя в номер может быть предоставлено одно дополнительное место в виде раскладушки. Данная услуга предоставляется за дополнительную плату; стоимость предоставления раскладушки составляет 1 500 (одна тысяча пятьсот) рублей за каждые сутки использования; количество раскладушек в отеле ограничено; предоставление осуществляется строго при наличии свободных мест на момент запроса, необходимо уточнять возможность и условия предоставления раскладушки на этапе бронирования или при заселении у администратора отеля; в номера категории Классический номер с одной двуспальной кроватью, Классический номер с двумя раздельными кроватями, Номер Люкс с двуспальной кроватью и диваном может быть установлена только одна раскладушка, в номера категории Привилегия с двуспальной кроватью и диваном возможна установка не более двух раскладушек.

При выезде из Гостиницы Гость сдает электронный ключ от номера администратору отдела приема и размещения.

## 6. Оплата услуг

Плата за проживание и услуги, предоставляемые гостиницей, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Операционным Директором.

Плата за все сутки проживание взимается при заезде.

Минимальный срок проживания и оплаты в гостинице составляет 1 сутки.

**При предварительном (гарантированном и негарантированном) бронировании:**

Расчетным часом (check-out time) всегда является 12:00 и взимается оплата в размере 100% стоимости номера в сутки, что гарантирует гостю наличие номера с 15:00 до 12:00 следующих суток при любом времени заезда в указанный период времени.

Время поселения в отель (check-in time) – 15:00.

При предварительном бронировании и с необходимостью раннего заезда (с 08:00 до 15:00) Гость оплачивает дополнительно 50% стоимости номера на день заселения (завтрак в день заселения в цену номера не входит);

при раннем заезде с 00:00 до 08:00 – гость оплачивает 100% стоимости предыдущих суток проживания в номере выбранной категории, бронирование осуществляется с предыдущих суток (завтрак в день заселения в цену номера входит).

**При заезде без предварительного бронирования:**

Время поселения в отель (check-in time) – 15:00. При заезде гостя без предварительного бронирования до указанного времени, отель предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.

При заезде с 15:00 до 23:59 – выезд осуществляется в 12:00 следующих суток, и оплата взимается за сутки.

При размещении (заезде) в отель в период с 00:00 до 15:00 взимается оплата за сутки.

При размещении гостя без предварительного бронирования, до времени гарантированного размещения в отеле (промежуток с 00:00 до 15:00) с Гостя взимается плата за ранний заезд, в сумме 100% от стоимости номера, далее оплата взымается в соответствии с расчетным часом.

При необходимости продления проживания в отеле, Гость может обратиться на ресепшн за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в отеле срок проживания может быть продлен по тарифу, действующему на момент обращения Гостя.

При продлении проживания с 12:00 до 18:00 часов текущих суток – взимается оплата в размере 50% от стоимости номера в сутки.

При продлении проживания с 18:00, проживание считается продленным на сутки и взимается оплата за дополнительные сутки проживания по текущему тарифу.

При продлении проживания в отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

В случае задержки выезда (поздний выезд):

• Не более 6 часов после расчетного часа- взимается 50 % от стоимости номера за предыдущую ночь.

• От 6 до 24 часов после расчетного часа- взимается 100% от стоимости номера за текущую ночь. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному Приказом Директора.

Все счета оформляются только в российских рублях.

**Оплата** физическими лицами производится **только в российских рублях** одним из следующих способов:

- наличными средствами на ресепшен (при негарантированном бронировании);
- кредитной картой непосредственно держателем данной карты на ресепшен (при негарантированном бронировании).

В Гостинице к оплате принимаются карты Visa, MasterCard, МИР, выпущенные российскими банками;

через интернет-эквайринг (по банковской ссылке);

Администрация отеля обеспечивает возможность проживания гостя в отеле только в оплаченный период времени. После окончания оплаченного периода по желанию гостя проживание может быть продлено только при наличии свободных мест. Настоящий пункт в обязательном порядке доводится до сведения гостя в момент заключения заселения (принятия заявки или оплаты).

Информация о ценах на номера и дополнительные услуги находится в уголке потребителя на службе приема и размещения. Плата за проживание взимается в зависимости от категории номера и услуг, предоставляемых гостю.

## 7. Программы лояльности в гостинице.

Для держателей карт лояльности Accor.ru со статусами Классический, Серебряный, Золотой, Платиновый, Бриллиантовый— 10% скидки на услуги ресторана, бара (скидка не применяется на заказы в номер и завтрак в формате шведского стола).

Для сотрудников Accor обладающих картой Heartist и путешествующим в личных целях. Эта карта выдается сотрудникам, работающим в настоящий момент в компании Accor. Карта является именной и ни в коем случае не может быть передана третьему лицу. Сотрудник должен возвратить карту, если покидает компанию. Бронирование предоставляется максимум на 3 комнаты на одно бронирование. Обязательно предъявление карты Heartist (online версия в приложении) или ваучера при заселении. Преимущества Heartist карты не относятся к деловой поездке, а только для путешествий в личных целях. Карта дает следующие преимущества: специальный тариф для бронирования; 30% скидка на завтрак для проживающих в Гостинице; 30% скидка по счету в ресторане отелей Accor.

ВНИМАНИЕ! Скидки и льготы, действующие в Гостинице, не применяются к специальным тарифам (договорные тарифы с корпоративными клиентами, тарифы агентств, интернет-тарифы) и не суммируются.

## 8. Расчеты с юридическими лицами

Как правило, все расчеты с юридическими лицами осуществляются в безналичном порядке. Кроме того, законодательством РФ предусмотрена возможность расчетов между юридическими лицами кредитными картами, наличными (в том числе возвраты) — в сумме, не превышающий 100 000 руб. по одному договору (согласно Указанию ЦБ РФ от 07 октября 2013 г. ЛС3073-У «Об осуществлений наличных расчетов), при выполнении следующих условий:

1) при заезде гость сообщает о том, что является представителем юридического лица, либо указывает это при бронировании;

2) предоставляет доверенность (оригинал) от компании с подписью уполномоченных лиц и печатью компании. Выдача доверенности регулируется статьей 185 Гражданского кодекса, где сказано, что доверенность представляет собой письменное уполномочие, выдаваемое одним лицом другому лицу для представительства перед третьими лицами. Доверенность от имени организации должна выдаваться за подписью ее руководителя или иного лица, уполномоченного на это учредительными документами.

Все расчеты с юридическими лицами должны осуществляться через Главную кассу ООО «Дворянское» (Указанию ЦБ РФ от 07 октября 2013 г. N 3073-У «Об осуществлении наличных расчетов» и Указанию ЦБ РФ от 11.03.2004 г. Ма3010-Y «О порядке ведения кассовых операций юридическими лицами и упрощенном порядке ведения кассовых операций индивидуальными предпринимателями и субъектами малого предпринимательства»).

Если гость, не имея доверенности, вносит деньги за товары (работы, услуги) УПД в этом случае не выписывается.

## 9. Обязанности Гостей:

• наличие регистрации в Гостинце обязательно для всех проживающих гостей;

• соблюдать установленный Гостиницей порядок проживания, порядок оплаты предоставленных услуг и внесения депозита за дополнительные Услуги;

• соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы;

• соблюдать технику безопасности при использовании бытовых электроприборов на территории Гостиницы;

• возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Гостиницы на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах;

• не беспокоить других гостей, проживающих в гостинице, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Гостинице;

• не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Гостиницы;

• при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно сообщить об этом Администрации Гостинице обратившись на стойку приема и размещения (ст.33 ФЗ Ж52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения») от 30.03.1999 г.).

• строго соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара;

• своевременно и в полном объеме оплачивать городские, междугородные и международные телефонные переговоры, а также другие предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;

• при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;

• при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить администратора отдела приема и размещения о своем выезде и сдать ключ от номера.

• гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

• гость вправе расторгнуть договор, если им обнаружены существенные недостатки в оказанной услуге.

## 10. В гостинице запрещается:

• оставлять в номере посторонние лица (лица, не являющиеся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;

• хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;

• пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

• гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Гостиницы предоставить документы, удостоверяющие данное право;

• хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;

• запрет на курение: во всех номерах отеля, а также в помещениях общего пользования (холлы, лифты, ресторан, лобби-бар, коридоры, конференц-зал, фитнес-зал, подземная парковка) категорически запрещено курение любых изделий, включая, но не ограничиваясь: обычные сигареты, сигары, электронные системы нагревания табака (например, IQOS, glo), вейпы, кальяны и иные устройства; для курения отведены специально оборудованные зоны на открытом воздухе, расположенные у главного входа отеля и на наземной парковке; в случае выявления фактов курения гостем в неотведенных для этого местах на территории Гостиницы, гость выплачивает Гостинице неустойку в размере 15 000 рублей (пятнадцать

тысяч рублей), о чем он уведомляется при заселении под подпись на регистрационной форме; данная неустойка является целевой и взимается за проведение специальной дополнительной уборки (дезодорация, очистка воздуха, мягкой мебели, штор, текстиля, коврового покрытия) для устранения последствий курения и приведения номера в надлежащее состояние для последующих Гостей; факт курения в номере считается установленным и является достаточным основанием для взимания штрафа при обнаружении любого из следующих признаков (или их сочетания):

· Стойкий запах табачного дыма, пара или иных продуктов курения в номере, санузле или коридоре перед номером.

· Обнаружение окурков, пепла, следов горения, использованных картриджей или иных отходов курения в номере, санузле, урнах.

· Обнаружение следов курения на мебели, текстиле или предметах интерьера (пропитка запахом, пятна, ожоги).

• употреблять в ресторане, баре и лобби Гостиницы продукты и напитки, приобретенные вне Гостиницы;

• выносить продукты и напитки с Шведской линии ресторана Гостиницы;

• использовать оборудование Гостиницы не по его прямому назначению (в случае затруднений гостю необходимо обратиться к сотрудникам Гостиницы для разъяснения правил использования);

• нарушать покой проживающих гостей после 23:00;

• находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;

• держать в номере животных, не предусмотренных правилами проживания, птиц, рептилий, насекомых н пр.

В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Гостиница вправе прекратить оказание гостиничных уснут в одностороннем порядке.

Администрация отеля вправе отказать в обслуживании гостю, находящемуся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.

## 11. Права Гостиницы:

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.

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

Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц, без компенсации неиспользованных оплаченных дней проживания.

## 12. Дополнительная информация об условиях проживания

Гостиница, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Гостиницы в службу приема и размещения. В противном случае, Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

В случае обнаружения забытых вещей сотрудники Гостиницы определяют находку в "комнату забытых вещей" и предпринимают все меры по их возврату владельцу в соответствии с действующей процедурой. Порядок и правила хранения и получения имущества из «Комнаты забытых вещей», утвержден и находится в отделе приема и размещения.

Гостиница хранит забытую Гостем вещь в течение 6 (шести) месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в течение 1 (одного) года с момента регистрации в Журнале забытых вещей.

Гостиница не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы.

Гостиница обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Гостиницы.

Гостиница обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Гостиницы.

Гостиница обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов. О любых шумных работах в Гостинице Администрация оповещает Гостей не позднее 12 часов до начала работ, размещая информацию на стойке приема и размещения.

Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением номеров и туалетов) систем видеонаблюдения.

## 13. Порядок разрешения споров

При разрешении конфликтных ситуаций Гость и Гостиница руководствуются законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 18 ноября 2020 г. № 1853(ред. от 27.12.2024) «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

Книга отзывов и предложений находится в Уголке потребителя в свободном доступе.

Требования и жалобы рассматриваются не позднее месяца со дня подачи жалобы.

В целях обеспечения безопасности на территории отеля установлен пропускной режим для автотранспорта гостей. Правила парковки и передвижения на автомобиле на территории отеля устанавливается администрацией. Скорость движения автомобиля ограничена до 10 км/ч. Парковка осуществляется на отведенных парковочных местах.

В целях обеспечения личной безопасности гостей и соблюдения порядка на территории отеля ведется видеонаблюдение.

## 14. Персональные данные

Лица, поселяющиеся в Гостиницу, являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Указанные лица, предоставляя Гостинице свои персональные данные, подтверждают их достоверность. В связи с тем, что Гостинице персональные данные необходимы в целях надлежащего оказания гостиничных услуг, а также, в целях осуществления регистрационного учета, то гость, поселяющийся в Гостиницу, подписывая регистрационную карту, подтверждает, что предоставляет Гостинице право осуществлять обработку его персональных данных, к

которым относится: фамилия, имя, отчество, пол, гражданство, дата и место рождения, адрес места жительства/регистрации, контактные телефоны, адрес электронной почты, реквизиты основного документа, удостоверяющего личность гостя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе.

Персональные данные лиц, поселяющихся в Гостиницу, хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Гостиницей. Гостиница вправе осуществлять обработку персональных данных гостей, в течение пяти лет с даты заключения договора на предоставление гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Гостиницей, либо субъект персональных данных дает новое согласие на обработку персональных данных). К обработке персональных данных лиц, поселяющихся в гостиницу относятся действия (операции), включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учета, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных.

Операционный Директор
ООО «Дворянское»
Доменюк В.Ю.
+7 831 416 02 22
hb128@accor.ru

