УТВЕРЖДЕНЫ
Приказом № ПР-03/2026-56 от 17.08.2026г.

Правила проживания гостей в отеле «Тверская»

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и иными нормативно-правовыми актами, регулирующими деятельность гостиниц, а также локальными нормативными актами Акционерного общества «Туррис» (далее – Гостиница), в том числе:

✓ Гражданский кодекс Российской Федерации;
✓ Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
✓ Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
✓ Правила предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 27 ноября 2025 г. № 1912, с изменениями, утв. Постановлением Правительства РФ от 02.06.2026г. № 674;
✓ Федеральный закон от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
✓ Правила осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации», утв. Постановлением Правительства РФ от 15.01.2007 № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации»;
✓ Федеральный закон от 25.07.2002 № 115-ФЗ «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации»;
✓ Правила регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утв. Постановлением Правительства РФ от 17.07.1995 № 713;
✓ Закон РФ от 25.06.1993 № 5242-1 «О праве граждан Российской Федерации на свободу передвижения, выбор места пребывания и жительства в пределах Российской Федерации»;
✓ Федеральный закон «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табак или потребления никотинсодержащей продукции» от 23.02.2013 № 15-ФЗ.

1.2. «Гостиница» - средство размещения отель «Тверская», Москва, Тверская Застава, д.2, стр.2, сайт https://turris.online/hotels/turris-hotel-tverskaya/, номер реестровой записи: С772024020929 в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии, https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/e944c223-c608-11ef-92da-a759f2615ebb/about-resort

1.3. Гостиница предоставляет услуги временного проживания в номерах, услуги питания и прочие сопутствующие услуги в соответствии с перечнем услуг, включенных в стоимость проживания, перечнем услуг, предоставляемых за дополнительную плату и прейскурантами.

1.4. Режим работы Гостиницы – круглосуточно, круглогодично.

1.5. Информация о порядке проживания в Гостинице и пользования гостиничными услугами, включая настоящие Правила, Правила противопожарной безопасности и Правила пользования электробытовыми приборами имеются в наличии на Стойке приема и размещения Гостиницы, а также на официальном сайте гостиницы.

1.6. Информация о Гостинице и оказываемых ей услугах размещена на Стойке приема и размещения Гостиницы.

1.7. Перечень дополнительных услуг, не входящий в цену номера, а также цены на дополнительные услуги установлены в прейскурантах, находящихся на Стойке приема и размещения Гостиницы.

2. Порядок оплаты

2.1. Гостиницей установлена посуточная оплата проживания в номере. Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не

предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – стоимость номера за сутки.

2.2. Все расчеты производятся в российских рублях.

2.3. Услуги Гостиницы по усмотрению гостя могут быть оплачены одним из следующих способов:

- ✓ путем банковского перевода денежных средств на указанный расчетный счет Гостиницы;
- ✓ наличными денежными средствами;
- ✓ с помощью электронных платежных систем, официально разрешенных в РФ;
- ✓ с помощью банковских карт: Visa, MasterCard, Maestro, МИР, Union Pay;
- ✓ по QR-коду (Москвы) на сайте гостиницы либо через терминал, расположенный в здании Гостиницы.

2.4. Обязательство гостя по оплате услуг Гостиницы считается выполненным в момент зачисления денежных средств на расчетный счет Гостиницы или в момент поступления денежных средств в кассу Гостиницы.

2.5. Если по каким-либо причинам предоплата была сделана, но не поступила на расчетный счет Гостиницы к моменту заселения, Гостиница вправе потребовать оплату не поступившей суммы при заселении, с последующим перерасчетом и возвратом поступивших денежных средств.

2.6. За проживание детей в возрасте до 5 (пяти) лет без предоставления места плата за проживание и питание не взимается. При предоставлении ребенку до 5 (пяти) лет основного места, а также при проживании с родителями двух и более детей взимается плата, согласно утвержденному прейскуранту.

2.7. Цены на услуги Гостиницы и спецпредложения являются публичной офертой и не суммируются со скидками и другими специальными предложениями.

2.8. При проведении расчётов со скидкой (сезонные скидки, специальные предложения, программа лояльности) действуют следующие правила:

- ✓ скидки предоставляются только от открытого тарифа при прямом бронировании через Гостиницу (без услуг, бронирующих/туристических компаний);
- ✓ скидки не суммируются;
- ✓ скидки предоставляются только на проживание.

2.9. При оформлении проживания в Гостинице гостю предоставляется:

- ✓ <u>при оплате наличными или банковской картой</u> - кассовый чек, подтверждающий заключение договора на оказание услуг;
- ✓ <u>при оплате безналичным банковским переводом</u> - счет-фактура (если предусмотрено законом) и/или акт. Документы формируются на следующий день после выезда гостя и предоставляются в течение 5-ти рабочих дней посредством ЭДО, на бумажном носителе посредством направления на почтовый адрес гостя или предоставляются нарочно при предъявлении соответствующей доверенности и/или документа, удостоверяющего личность. Для получения документов гостю - представителю юридического лица необходимо заранее, до момента оплаты услуг безналичными средствами, предупредить сотрудника Службы приема и размещения Гостиницы. Документы оформляется надлежащим образом и выдаются гостю на основании предоставленных им реквизитов юридического лица, а также при наличии доверенности на его имя для совершения вышеуказанных действий. В противном случае Гостиница имеет право данные документы направить на почтовый адрес гостя или предоставляются нарочно при предъявлении соответствующей доверенности и/или документа, удостоверяющего личность.

2.10. Проживание в номере до установленного Гостиницей расчетного времени («ранний заезд») может быть возможным только при наличии свободных гостиничных номеров. При раннем заезде до 12 часов до установленного времени заезда ранний заезд предоставляется при оплате гостем стоимости половины суток проживания. При раннем заезде более 12 часов до установленного времени заезда, стоимость устанавливается Гостиницей в зависимости от гостиницы и отелей, входящих в группу отелей АО «Туррис».

Необходимость раннего заезда должна быть указана гостем при подаче Гостинице заявки на бронирование.

2.11. Поздний выезд (выезд гостя после расчетного часа окончания обслуживания) может

быть предоставлен Гостиницей только при наличии свободных номеров в Гостинице. Стоимость услуги устанавливается Гостиницей в зависимости от прейскуранта Гостиницы и отелей, входящих в группу отелей АО «Туррис».

2.12. Возврат денежных средств

2.12.1. Возврат денежных средств за аннулированные услуги осуществляется только на основании заявления гостя по установленной форме Гостиницы, представленной в Приложении №3 к данным Правилам, с приложением документа, удостоверяющего личность гостя либо предъявленным получателем денежных средств доверенности и документу, удостоверяющему личность в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

2.12.2. Денежные средства, перечисленные в безналичном порядке, возвращаются на расчетный счет (банковскую карту), с которого была произведена оплата услуг.

2.12.3. Денежные средства возвращаются в сроки, установленные законодательством РФ. Время между операцией возврата и фактическим зачислением денежных средств на счет гостя зависит от внутренних банковских процедур.

2.12.4. С суммы, подлежащей возврату, взимается плата за фактический простой номера, указанная в условиях отмены бронировании, а также удерживаются все расходы, фактически понесенные Гостиницей при оказании услуг, в том числе комиссии банков и (или) платежных систем, уплаченные как при оплате, так и при возврате денежных средств гостю.

3. Правила приема и размещения гостей

3.1. В Гостинице существует следующий порядок заезда и выезда:

- ✓ Расчетный час – 12 часов текущих суток по московскому времени.
- ✓ Время заезда – не ранее 14 часов текущих суток по московскому времени. Заезд ранее расчетного часа возможен по согласованию с Гостиницей при наличии подготовленного номера.

3.2. По истечении согласованного срока гость обязан освободить номер. Продление после расчетного часа возможно при наличии свободных номеров (мест) и по соглашению с Гостиницей по цене согласно тарифной политики на эту дату. При намерении продлить срок проживания гостю необходимо сообщить об этом в Службу приема и размещения Гостиницы до расчетного часа. В случае отсутствия свободных номеров (мест) Гостиница вправе отказать в продлении срока проживания.

3.3. При регистрации в Гостинице гости предоставляют в Службу приема и размещения Гостиницы один из следующих документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке:

- ✓ паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ на территории РФ;
- ✓ паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина РФ, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина РФ;
- ✓ паспорта гражданина РФ, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами территории РФ;
- ✓ свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста и для лица, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации;
- ✓ паспорта, удостоверяющего личность гражданина РФ за пределами РФ, - для лица, постоянно проживающего за пределами РФ;
- ✓ временного удостоверения личности гражданина РФ;
- ✓ документа, удостоверяющего личность военнослужащего РФ, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- ✓ паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- ✓ документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором РФ в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

- ✓ разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- ✓ вида на жительство лица без гражданства;
- ✓ временного удостоверения личности лица без гражданства в РФ.

Помимо вышеуказанных документов с гостя могут быть затребованы при регистрации (заселении) иные документы в соответствии с требованиями федерального и/или регионального законодательства, а также иных нормативно-правовых актов, действующих на территории Российской Федерации и/или Москвы на момент заселения гостя.

3.4. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в п.3.3. настоящих Правил, заселение в Гостиницу, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении гостем российского национального водительского удостоверения.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, помимо указанных в п.3.3. настоящих Правил, или сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, а также документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия родителей (законных представителей).

3.5. Во исполнение требований Постановления Правительства РФ от 27.11.2025г. № 1912 (с изменениями, внесенными Постановлением Правительства РФ от 02.06.2026г. № 674) Гостиница предоставляет гостям - гражданам Российской Федерации возможность заселения с использованием многофункционального сервиса обмена информацией (далее - «Цифровой ID в приложении MAX»). Гость вправе воспользоваться указанным способом заселения по своему усмотрению.

3.5.1. Использование многофункционального сервиса обмена информацией для заселения допускается исключительно для следующих категорий гостей:

а) совершеннолетние граждане Российской Федерации;

б) граждане Российской Федерации (родители), заселяющиеся совместно с несовершеннолетними детьми, не достигшими 14-летнего возраста.

3.5.2. Заселение с использованием Цифрового ID в приложении MAX осуществляется при одновременном соблюдении следующих условий:

- гость является гражданином Российской Федерации и имеет подтвержденную учетную запись в Единой системе идентификации и аутентификации (ЕСИА);
- на мобильном устройстве гостя установлено и активно приложение MAX, в котором сформирован Цифровой ID;
- гость предъявляет для сканирования QR-код или штрих-код, сгенерированный в приложении MAX, содержащий сведения о документе, удостоверяющем личность, либо о свидетельстве о рождении ребенка (при заселении с детьми);
- сотрудником Службы приема и размещения Гостиницы произведено успешное сканирование предъявленного кода.

3.5.3. При успешном прохождении процедуры, предусмотренной п.3.5.2. настоящих Правил, предъявление гостем оригиналов документов, указанных в п.3.3. настоящих правил, и документа, указанного в п.3.4. настоящих Правил, не требуется. Сведения, полученные из Цифрового ID в приложении MAX, имеют равную юридическую силу с данными, содержащимися в оригиналах документов, для целей регистрации и заселения в Гостиницу.

3.5.4. Заселение с использованием Цифрового ID в приложении MAX осуществляется только в индивидуальном порядке. Данный порядок не применяется при групповом заселении (одновременное заселение двух и более гостей, проживание и регистрация которых осуществляются по одному договору или в рамках одной коллективной заявки), за исключением случаев совместного заселения родителей (законных представителей) с их несовершеннолетними детьми, указанными в п.3.5.1 настоящих Правил.

3.5.5. Гостиница обязана обеспечить возможность заселения гостя с использованием Цифрового ID (сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность, представленных

посредством многофункционального сервиса обмена информацией) наравне с заселением на основании оригинала документа, удостоверяющего личность.

3.6. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, помимо указанных в п.3.3 настоящих Правил, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, а также документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия. В отсутствие нахождения рядом с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, указанных в п.3.3. настоящих Правил либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, при условии предоставления письменного согласия законных представителей.

3.7. Регистрация гостей, являющихся гражданами РФ, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства Российской Федерации от 17.07.1995 № 713.

3.8. 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 15.01.2007 № 9.

3.9. Гостиница вправе отказать в размещении гостям при отсутствии документов, удостоверяющих личность, оформленных в установленном порядке, документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ в соответствии с Законом от 18.07.2006 № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и иных необходимых документов.

3.10. При проживании гостей в Гостинице менее суток плата взимается за полные сутки независимо от времени размещения.

3.11. В случае временного выезда из Гостиницы гость, не заявивший об этом Сотрудникам службы приема и размещения Гостиницы, и не уплативший предварительно время отсутствия, теряет право на проживание и подлежит выселению.

3.12. В случае досрочного выезда из Гостиницы, гость, не заявивший об этом Сотрудникам службы приема и размещения Гостиницы, и заранее оплативший время отсутствия, теряет право на возврат денежных средств за досрочный выезд.

3.13. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан и лиц без гражданства - согласно действующему законодательству РФ о пребывании иностранных граждан и лиц без гражданства на территории РФ.

3.14. При заселении в Гостинице гостем предоставляются следующие персональные данные гостя (ей): фамилия, имя, отчество, дата рождения, реквизиты документа, удостоверяющего личность, гражданство, адрес электронной почты, номер телефона. Гость, при заполнении и подписании регистрационной карты установленного образца, подтверждает достоверность сведений о себе и дает согласие на обработку своих персональных данных в целях надлежащего оказания гостиничных услуг субъекту персональных данных — гостю. Обработка персональных данных Гостиницей в интересах гостя заключается в сборе, систематизации, накоплении, хранении, уточнении (обновлении, изменении), использовании, передаче (распространении), обезличивании, блокировании, уничтожении персональных данных. В целях осуществления регистрационного и миграционного учета Гостиница осуществляет передачу персональных данных гостя ГУ МВД России по г. Москве (адрес: 127994, г. Москва, ул. Петровка, д. 38), а также АО «ПФ «СКБ Контур» (620144, Екатеринбург, ул. Народной Воли, 19а, ИНН 6663003127; ОГРН 1026605606620).

3.15. При опоздании взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется и поселение производится в порядке очереди.

3.16. При заселении в Гостинице каждый гость, заполняя и подписывая регистрационную карту установленного образца, тем самым подтверждает:

✓ достоверность сведений о себе и/или других гостей, в том числе несовершеннолетних детей;

✓ что ознакомлен с Правилами проживания, противопожарной безопасности, пользования электробытовыми приборами, а также санитарными нормами и правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, самостоятельно неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения;

✓ что гость и несовершеннолетние дети не имеют медицинских противопоказаний для посещения Гостиницы и согласны, что Гостиница и её персонал не несет ответственности за получение любого вида физических или моральных повреждений на территории Гостиницы;

✓ что принимает на себя полную ответственность за действия, совершенные до, во время и после использования услуг на территории Гостиницы;

✓ что несет единоличную ответственность за несовершеннолетних детей при использовании услуг. Гость обязуется освободить и ограждать Гостиницу от любой ответственности и претензий, возникающих в случае причинения увечий, смерти, ущерба или вреда данным несовершеннолетним во время использования услуг или в связи с ними, в максимальном объеме, допустимом по законодательству.

3.17. Гостиница по просьбе гостя обязана без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

✓ вызов скорой помощи;

✓ доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;

✓ пользование тонометром;

✓ доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;

✓ побудка к определенному времени (по просьбе);

✓ предоставление кипятка;

✓ иные услуги, предусмотренные Постановлением Правительства РФ от 27.12.2024 № 1951 для гостиницы категории «без звезд».

3.18. Гостиница обеспечивает гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

✓ утюг и гладильная доска в специально отведенном месте;

✓ доступ в Интернет через Wi-Fi на всей территории Гостиницы;

✓ бутилированная питьевая вода в номере в день заезда;

✓ иные услуги, предусмотренные Постановлением Правительства РФ от 27.12.2024 № 1951 для гостиницы категории «без звезд».

3.19. Гостиница оказывает гостю дополнительные услуги за плату по его желанию, в соответствии с перечнем и прейскурантом цен на дополнительные услуги.

3.20. С целью обеспечения безопасности гостей и сотрудников Гостиницы:

✓ гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Гостиницы (за исключением гостиничных номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения;

✓ багаж, вносимый в Гостиницу, может быть осмотрен с помощью технических средств с согласия его владельца. Гость имеет право присутствовать при осуществлении осмотра. В исключительных случаях, когда технические средства информируют о возможном наличии запрещенных предметов и веществ, багаж подлежит визуальному осмотру сотрудником охранного предприятия в присутствии его владельца;

✓ Гостиница вправе отказать гостю в доступе на территорию Гостиницы при несоблюдении гостем требований Гостиницы по обеспечению режимов;

✓ Граждане, находящиеся в состоянии алкогольного опьянения или под воздействием наркотических средств, в Гостинице не обслуживаются;

✓ Гостиница оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем установленного в Гостинице общественного порядка, Правил проживания, противопожарной безопасности, пользования электробытовыми приборами, а также санитарных норм и правил.

3.21. При условии обязательной регистрации в Службе приема и размещения Гостиницы, гость может пригласить к себе посетителей. Посетители должны быть зарегистрированы как гости Гостиницы. За их размещение также взимается оплата согласно текущему тарифу Гостиницы. Гость, проживающий в Гостинице, несет полную ответственность за своих посетителей, в том числе за соблюдение ими настоящих Правил, возможную порчу и пропажу личных вещей.

3.22. В соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса РФ Гостиница не несет ответственности за утрату, недостачу или повреждение денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере или в других помещениях Гостиницы. Для хранения ценностей рекомендуем воспользоваться индивидуальным электронным сейфом, находящемся в каждом номере.

3.23. Гостиница не несет ответственности за состояние содержимого сейфа. Гость обязан самостоятельно следить за тем, чтобы содержимое сейфа не подвергалось повреждениям, вызванным взаимодействием хранящихся внутри предметов.

3.24. Вещи, обнаруженные в номере, подлежащем высвобождению, либо оставленные в сейфе после расчетного часа выезда признаются забытыми и помещаются Гостиницей в комнату забытых вещей.

3.25. Забытые вещи хранятся до тех пор, пока они не будут востребованы владельцем, но не более трех месяцев, если иное не предусмотрено законодательством РФ.

3.26. По истечении установленного срока хранения, забытые вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами Гостиницы.

3.27. При условии предварительного уведомления и согласования с Гостиницей гость имеет право проживать с животным в соответствии с Правилами проживания с животными (Приложение № 4 к настоящим Правилам).

3.28. Гость обязан:

✓ соблюдать установленный в Гостинице порядок проживания, правила противопожарной безопасности и правила пользования электробытовыми приборами, а также санитарные нормы и правила;

✓ соблюдать чистоту и установленный в Гостинице порядок;

✓ при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;

✓ бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, в случае утраты или повреждения имущества и оборудования Гостиницы возместить стоимость нанесенного ущерба в соответствии с действующим законодательством и прейскурантом Гостиницы;

✓ соблюдать установленный на территории Гостиницы пропускной и внутриобъектовый режимы;

✓ для обеспечения сохранности вещей в номере держать дверь в номер закрытой, не оставлять посетителей в номере одних, не приглашать малознакомых людей в номер, не передавать электронный ключ от номера третьим лицам;

✓ зарегистрировать своих посетителей, которые остаются у гостя в номере;

✓ соблюдать и поддерживать общественный порядок и общепринятые нормы поведения, вести себя уважительно по отношению к посетителям и обслуживающему персоналу;

✓ при выезде из Гостиницы произвести полный расчет за все предоставленные ему услуги, уведомить Службу приема и размещения Гостиницы о своем выезде и сдать электронный ключ (по количеству гостей в номере);

✓ при доставке продуктов питания и напитков, непродовольственных товаров, посылок и т.п. от сторонних организаций, встречать представителя (курьера) сторонней организации у стойки ресепшен (в холле) Гостиницы.

3.29. В Гостинице запрещено:

✓ курение/парение сигарет, в том числе электронных сигарет, вейпов, кальянов и другой продукции, фактически приравненной к никотинсодержащей, использование устройств, предназначенных для потребления никотина способами, отличными от курения табака, а также вовлечение несовершеннолетних в процесс потребления никотина способами, отличными от курения табака, на всей территории Гостиницы, в том числе в номере, лобби-баре, конференц-центре и общественных помещениях, в соответствии со статьей 12 Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака»;

✓ доставлять неудобства действиями или поведением другим гостям, проживающим в Гостинице;

✓ нарушение тишины и покоя граждан в период с 23 часов 00 минут по 06 часов 59 минут. К действиям, нарушающим тишину и покой граждан, относятся: использование телевизоров, радиоприемников, магнитофонов, других звуковоспроизводящих устройств, повлекшее нарушение тишины и покоя; крики, свист, пение, игра на музыкальных инструментах, повлекшие нарушение тишины и покоя;

✓ пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номерах;

✓ переставлять и передвигать мебель без согласования с Гостиницей;

✓ заносить и хранить на территории Гостиницы громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся жидкости, материалы, оружие и иные опасные предметы, и вещества. При наличии данных предметов и веществ гость обязан уведомить об этом персонал Гостиницы;

✓ при приеме услуг питания на шведском столе выносить из зала блюда и продукты питания, в целях обеспечения санитарно-эпидемиологической безопасности;

✓ приготовление пищи в номере с использованием нагревательных приборов;

✓ выбрасывать в канализацию мусор и предметы личной гигиены;

✓ использовать гостиничный номер на время проживания как офисное помещение с соответствующим изменением структуры и назначения номера;

✓ проводить в гостиничном номере мероприятия, не связанные с проживанием (фуршеты, приемы многочисленных гостей, презентации, дни рождения, кастинги, конкурсы и т.д.);

✓ фото-, видеосъемка, а также проведение пресс-конференции на территории Гостиницы без согласования с Гостиницей;

✓ входить представителям сторонних организаций (курьеров), доставляющих продукты питания и напитков, непродовольственных товаров, посылок и т.п., за исключением корреспонденции, зале зоны ресепшен (холла) Гостиницы;

✓ оставлять на стойке размещения и бронирования (ресепшене) посылки, продовольственные и непродовольственные товары и т.п., для передачи третьим лицам, в т.ч. гостям.

3.30. При отсутствии гостя в номере в течение 1 (одного) часа после истечения срока проживания, Гостиница вправе создать комиссию, сделать опись имущества и принудительно освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и другое имущество передаются на хранение в Службу приема и размещения Гостиницы.

3.31. В случае возникновения со стороны гостя жалоб Гостиница принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ. При обнаружении существенного недостатка в гостиничной услуге, Гостиница принимает меры к его устранению в течение суток с момента предъявления гостем требования.

3.32. В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по вине гостя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а

также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

3.33. Гостиница не несёт ответственность:

✓ за обстоятельства, находящиеся вне её компетенции: решения государственных органов, аварийные ситуации, ремонтно-профилактические работы, ремонтно-строительные работы, проводимые сторонней организацией;

✓ за вред, связанный с любым ухудшением состояния здоровья гостя, в том числе в результате острого заболевания, обострения хронического заболевания, получения травмы, а также в случае нарушении рекомендаций врача и т.п.;

✓ за вред, причиненный в результате противоправных действий третьих лиц;

✓ за вред, причиной которого стало нарушение гостем установленного в Гостинице общественного порядка, Правил проживания, противопожарной безопасности, пользования электробытовыми приборами, а также санитарных норм и правил;

✓ за сохранность ценных вещей, оставленных в ненадлежащем для них месте.

4. Заключительные положения

4.1. В случаях, не предусмотренных настоящими Правилами, Гостиница и гость руководствуются действующим законодательством РФ.

4.2. Гость, проживая на территории Гостиницы, совершает действия на свой страх и риск. Гостиница не несёт ответственности за последствия необдуманных действий.

4.3. Гостиница и её персонал не несут ответственности по возмещению ущерба гостю в случае несоблюдения им настоящих Правил и инструкций.

4.4. Гостиница не несет ответственности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения услуг со своей стороны или со стороны третьих лиц, возникшего из-за недостоверности, недостаточности или несвоевременности подтверждающих сведений и документов, предоставленных Гостем, а также возникших вследствие других нарушений со стороны Гостя.

4.5. Гостиница не несет ответственности в случае незаезда в Гостиницу в первый день заезда, а также несоблюдением гостем требований миграционного законодательства РФ (в т.ч. отсутствие паспорта, свидетельства о рождении ребенка, миграционной карты и визы иностранного гражданина и прочих документов) и, в результате этого, возможным незаселением в Гостиницу.

4.6. Гостиница не несет ответственности за несоответствие предоставленного обслуживания ожиданиям гостя и его субъективной оценке.

4.7. При обнаружении в номере следов курения, запаха табака, срабатывания пожарной сигнализации на дым от курения, а также причинения иного ущерба, гость возмещает причиненный Гостинице ущерб, в том числе расходы Гостиницы на частичное или полное восстановление имущества, а также ущерб в связи с полной или частичной утратой имущества Гостиницы (предметов обихода), а также непредвиденные расходы по ремонту и/или восстановлению должного состояния номера согласно действующих в Гостинице тарифов во исполнение Правил предоставления гостиничных услуг в РФ, положений § 1 главы 59 ГК РФ и ст. 15 ГК РФ.

4.8. В случае неоплаты, неполной оплаты или отказа гостя от оплаты гостиничных или иных сопутствующих услуг, оказываемых Гостиницей, а также возмещения Гостинице расходов на частичное или полное восстановление имущества, по ремонту и/или восстановлению должного состояния номера, а также причинения иного ущерба, Гостиница вправе вызвать сотрудников органов внутренних дел (полиции), в их присутствии Гостиницей или ее уполномоченными представителями составляется соответствующий акт. При этом в случае отсутствия гостя или отказа последнего от подписания акта в нем делается соответствующая отметка, что не лишает его юридической силы. Вещи гостя, находящиеся в номере, описываются по перечню, прилагаемому к акту, и принимаются Гостиницей на ответственное хранение за дополнительную плату.

4.9. По окончанию оказания гостиничных услуг, Гостиница обеспечивает надлежащее хранение конфиденциальной информации, в том числе персональных данных и иных сведений

ограниченного распространения в течение срока, предусмотренного законодательством, и уничтожает ее по миновании надобности в установленном порядке.

Приложение №1
к Правилам проживания гостей в отеле «Тверская»

ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ
Уважаемые гости!
Просим соблюдать правила пожарной безопасности

1. Не пользуйтесь в номере электроплитками и электрообогревателями.
2. Напоминаем Вам, что опасно накрывать включенные торшеры и настольные лампы посторонними предметами.
3. Недопустимо приносить и хранить в номере взрывоопасные и пожароопасные вещества и материалы.
4. Курение/парение сигарет, в том числе электронных сигарет, вейпов, кальянов и другой продукции, фактически приравненной к никотинсодержащей, использование устройств, предназначенных для потребления никотина способами, отличными от курения табака в номерах, помещениях и на территории Гостиницы запрещено.
5. Запрещено эксплуатировать электропровода и кабели с видимыми нарушениями изоляции.
6. Запрещено применение открытого огня в здании, помещениях и на территории Гостиницы.
7. Уходя из номера, не оставляйте без присмотра включенными в электрическую сеть бытовые электроприборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания (телевизор, кондиционер, лампы освещения, зарядные устройства).
8. Не оставляйте без присмотра маленьких детей и не разрешайте детям играть со спичками и зажигалками.
9. Если Вы прибыли в Гостиницу в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц.
10. При получении звукового оповещения о пожаре немедленно покиньте здание Гостиницы по основным эвакуационным путям согласно плану эвакуации, размещённому на этаже или находящемуся в номере.
11. Пользоваться лифтами во время пожара категорически запрещено.

В случае пожара в Вашем номере:

✓ Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по стационарному телефону 01, или сотовому номеру 112, указав адрес Гостиницы, этаж, что горит и свою фамилию;
✓ Не поддавайтесь панике!
✓ Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая ее на замок;
✓ Обязательно сообщите дежурному персоналу о возникновение пожара;
✓ Закройте нос и рот носовым платком и одеждой, по возможности влажными;
✓ Покиньте опасную зону, пригнитесь как можно ниже, стараясь выбраться из здания как можно быстрее;
✓ Действуйте по указанию администрации Гостиницы или пожарной охраны.

В случае пожара вне Вашего номера:

✓ Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по стационарному телефону 01, или сотовому номеру 112;
✓ Покиньте Ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания;
✓ Если перед вами закрытая дверь, предварительно потрогайте ручку тыльной стороной ладони,- если она не горячая, откройте дверь и проверьте, есть ли в соседнем помещении дым или огонь, после этого проходите; если ручка двери или сама дверь горячая, - не открывайте ее;
✓ Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть помещение нельзя, оставайтесь в Вашем номере, открыв настежь окна. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями;
✓ Постарайтесь сообщить по телефону сотрудникам Гостиницы о своём местонахождении;
✓ Переждать пожар можно на лоджии (при наличии), при этом необходимо закрыть за собой двери и открыть застекленную часть лоджии;
✓ С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи.

Будьте бдительны и соблюдайте правила пожарной безопасности!
Желаем Вам хорошего отдыха!

Приложение№2
к Правилам проживания гостей в отеле «Тверская»

ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОПРИБОРАМИ

Уважаемые гости!
Просим соблюдать правила пользования электроприборами

1. Не пользуйтесь в номере электроплитками.
2. Уходя из номера, не оставляйте без присмотра включенными в электрическую сеть бытовые электроприборы, в том числе находящиеся в режиме ожидания (телевизор, кондиционер, лампы освещения, зарядные устройства).
3. Не накрывайте светильники, бра и другие осветительные приборы посторонними предметами.
4. Не используйте в номерах личные электроприборы, кроме электробритв.
5. Запрещается пользоваться неисправными электроприборами.
6. В случае возникновения неисправностей обратитесь на стойку размещения по телефону 001 или 8 (495) 488-71-54.
7. Не пытайтесь самостоятельно ремонтировать электроприборы, находящиеся в номере.
8. В случае возникновения проблем с просмотром телевизионных программ обратитесь в Службу приема и размещения Гостиницы.

Будьте внимательны, соблюдайте правила пользования электроприборами!

Желаем Вам хорошего отдыха!

Приложение №3
к Правилам проживания гостей в отеле «Тверская»

Кому:
От кого:
Проживающего:
Документ:
Выдан:
Номер телефона

ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, _____,
(Фамилия, имя, отчество)
прошу вернуть мне ранее оплаченную сумму в размере _____

_____

за проживание _____
(сумма прописью)
в связи с _____

_____

Дата заполнения заявления "__" _____ 20__ г.

Подпись гостя _____ ( )
(подпись)

К возврату:

За _____

Сотрудник службы приема
и размещения

_____ Подпись _____

Дата _____

Приложение №4
к Правилам проживания гостей в отеле «Тверская»

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ С ЖИВОТНЫМИ В ОТЕЛЕ «ТВЕРСКАЯ»

1. Общие условия

1.1. В Гостинице совместно с гостем могут проживать: кошки, собаки и иные животные, птицы, а также служебные собаки и собаки-проводники (далее по тексту – животное, животные). Животные могут проживать в номере Гостиницы совместно с гостем только при согласовании с администрацией Гостиницы. Без согласования администрацией проживание гостя возможно только со служебной собакой при предъявлении документа, подтверждающего, что гость, сопровождающий служебную собаку, является сотрудником кинологической службы федерального органа исполнительной власти и документа, подтверждающего специальное обучение служебной собаки, а так же с собакой-проводником при предъявлении документа, подтверждающего инвалидность лишенного зрения гостя, и документа, подтверждающего специальное обучение собаки-проводника.

1.2. При поселении в Гостиницу с животным, гость обязан ознакомиться с настоящими правилами и поставить подпись, подтверждающую согласие соблюдать данные правила.

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

1.4. Владелец животного должен в обязательном порядке заблаговременно перед бронированием известить администрацию Гостиницы о своем намерении проживать с животным. При этом гость обязан сообщить сведения о животном (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики) и выяснить, не существует ли на данный момент каких-либо особых условий/ограничений по его размещению.

1.5. Для размещения животного в номере с гостем установлен следующий тариф: цена выбранной гостем категории номера (согласно тарифу) + цена, установленная Гостиницей за проживание с животным (согласно тарифу).

1.6. Для размещения гостей с животными предоставляются номера на 1 этаже Гостиницы.

2. Обязательства владельца животного перед Гостиницей

2.1. Гость обязан иметь при себе специальный коврик для сна животного.

2.2. Для кормления животного гость обязан привезти с собой специальную посуду. При наличии свободной специальной посуды, Гостиница предоставляет ее (бесплатно) на весь период проживания.

2.3. Для оправления естественных надобностей животного, не требующих его выгула, гость обязан привести с собой специальный лоток или иные специальные подстилки.

2.4. Гость обязан выгуливать собак только в наморднике, ошейнике и на поводке.

2.5. Для проведения ежедневной уборки и/или мелкого ремонта в номере, гость обязан обеспечить отсутствие животного на время оказания услуг или выполнения работ, предварительно уведомив об этом персонал Гостиницы, либо согласовав удобное для гостя время оказания услуг или выполнения работ.

3. Ограничения, накладываемые Гостиницей на гостя, проживающего с животным:

3.1. Запрещается выгуливать животное на прилегающих к зданию Гостиницы спортивных объектах, детских площадках и на газонах.

3.2. Запрещается кормить и поить животное из посуды, принадлежащей Гостинице (за исключением специально предоставленной посуды).

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

3.4. Запрещается вычесывать, стричь (брить и выщипывать) шерсть, а также стричь когти животных в номере и на территории Гостиницы.

3.5. Запрещается оставлять животное в номере без присмотра вне специального контейнера (клетки).

3.6. Запрещается посещение с животным пунктов общественного питания и общественных зон, предназначенных для отдыха и аналогичных специализированных мест общего пользования.

4. Ответственность гостя

4.1. Всю ответственность, связанную с обеспечением надлежащего содержания животного в номерном фонде в период проживания в Гостинице, гость полностью берет на себя.

4.2. Гость несет все расходы, связанные с порчей и/или уничтожением животным имущества Гостиницы. В случае причинения ущерба животным Гостинице, гость обязан возместить убытки в полном объеме путем внесения дополнительных денежных средств в размере, необходимом для покрытия убытков.

4.3. Все риски, связанные с поведением питомца в период его нахождения в Гостинице, которое может повлечь за собой причинение животным ущерба имуществу третьих лиц из числа гостей и/или сотрудников Гостиницы, а также причинение вреда здоровью последних, так же несет гость.

5. Внесение и возврат страхового депозита:

5.1. В день заезда в Гостиницу с животным, гость обязуется предоставить страховой депозит, в размере, установленном Гостиницей (согласно тарифу), в Службе приема и размещения в качестве гарантии оплаты за возможный причиненный ущерб животным в период проживания в Гостинице.

5.2. В момент выезда, гость обязуется «сдать» номер, в котором проживал с животным, сотруднику Службы содержания помещений. В случае, если Гостинице (номеру Гостиницы), нанесен какой-либо ущерб, сотрудник Службы содержания помещений составляет акт о порче имущества с указанием стоимости этого имущества в соответствии с прейскурантом. Все расходы на покрытие данного ущерба оплачиваются гостем.

5.3. При отсутствии ущерба, Служба приема и размещения возвращает гостю депозит в полном объеме.