

Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице Stella di Mosca

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице Stella di Mosca разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Федеральным законом от 24.11.1996 №132-ФЗ «Об основах туристической деятельности в РФ», Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 № 1853, Закона РФ №2300-1 от 07.02.1992 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 14.04.2017 № 447 «Об утверждении требований к антитеррористической защищенности гостиниц и иных средств размещения и формы паспорта безопасности этих объектов» (далее по тексту «Правила»).
- 1.2. Настоящие Правила доводятся до сведения потребителей путем размещения в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы и дополнительно на других ресурсах Исполнителя). При заключении договора Заказчик письменно подтверждает, что ознакомлен с действующими Правилами проживания и пользования гостиничными услугами в гостинице Stella di Mosca.
- 1.3. Условия и правила, указанные в настоящих Правилах, являются обязательными для потребителей, которые обратились к Исполнителю для получения гостиничных услуг.
- 1.4. Основные понятия, используемые в Правилах, означают:

Бронирование – предварительный заказ номера (места в номере) в гостинице Потребителем (Заказчиком).

Время заезда – время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя – 15 часов 00 мин по Московскому времени.

Время выезда – время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя – 12 часов 00 минут по Московскому времени.

Гостиница – средство размещения, имущественный комплекс гостиницы имеющее наименование Stella di Mosca, предназначенный для оказания гостиничных услуг, расположенное по адресу: 125009, Российская Федерация, г. Москва, ул. Большая Никитская, д.9.

Гостиничные услуги – комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства.

Дополнительные гостиничные услуги – гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания.

Депозит – внос денежных средств на счёт в размере 20000 рублей наличными средствами или путем резервирования на банковской карте. Депозит является способом обеспечения оплаты всевозможных дополнительных услуг, не входящих в стоимость проживания.

Потребитель – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги Гостиницы и Исполнителя для личных или иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

Исполнитель – ООО «Вис Инвест» (ИНН 7709033070, ОГРН 1027700289759), юридический адрес: 125009, г. Москва, Нижний Кисловский пер., д.5, стр.1, ком. 18, оказывающее заказчику (потребителю) гостиничные услуги по договору.

Заказчик – физическое или юридическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее – «Договор») в пользу Потребителя.

Номер – помещение в гостинице соответствующей категории, предназначенное для временного размещения и проживания.

Прейскурант - внутренний локальный нормативный акт, утверждаемый Генеральным менеджером Исполнителя, которым устанавливаются:

- категории номеров и их параметры;
- цены номеров (мест в номерах) и перечень гостиничных услуг, входящих в цену номера определенной категории (места в номере определенной категории);
- стоимость предоставления дополнительного места в номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению потребителем (заказчиком) исполнителю в случае утраты или повреждения имущества гостиницы потребителем;
- перечень и стоимость дополнительных услуг, оказываемых исполнителем, в том числе стоимость питания (если оно не включен в цену номера (места в номере)).

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке на стойке приема и размещения гостиницы и дополнительно на других ресурсах Исполнителя).

Цена номера (тариф) - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену (входящих в цену номера).

Расчётный час – время заезда и выезда Потребителя, установленного Исполнителем.

Ранний заезд – дополнительная услуга по размещению Потребителя до установленного расчётного часа в гостинице, при наличии свободных номеров.

Поздний выезд – дополнительная услуга по размещению Потребителя в гостинице после установленного расчётного часа, при наличии свободных мест.

Подтверждение – форма документа, установленная Исполнителем, которая подтверждает условия бронирования.

2. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

- 2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное пребывание и обслуживание Потребителей и Заказчиков в Гостинице.
- 2.2. Режим работы Гостиницы – круглосуточный.
- 2.3. К комплексу гостиницы относится:
 - Номерной фонд включает 65 номеров следующих категорий: номер Супериор (Superior room), номер Делюкс (Deluxe room), Полулюкс (Junior Suite), Люкс Делюкс (Deluxe Suite), Полулюкс с террасой (Junior Suite with terrace), Люкс Делюкс с террасой (Deluxe Suite with terrace), Люкс Премиум (Premium Suite), Люкс Президентский (Presidential Suite)
 - СПА комплекс
 - Ресторан «IL Ristorante»
 - Лобби бар
 - Салон красоты
 - Переговорная комната
 - Подземная парковка
 - Банкетный зал
 - Бутик шоколада «La Cioccolateria»
- 2.4. Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы:

Ресторан «IL Ristorante»	07:00 – 23:00 ежедневно
Лобби бар	24 часа ежедневно
Бутик шоколада «La Cioccolateria»	09:00 – 21:00 ежедневно
- 2.5. Режим работы СПА комплекса: устанавливается Правилами пользования СПА комплексом (Приложение №2 к настоящим Правилам).
- 2.6. Режим работы салона красоты: согласно графику работы салона.

- 2.7. Заезд и выезд из Гостиницы Потребителя осуществляются с учётом расчётного часа. Время заезда – 15:00 часов по местному времени. Время выезда – 12:00 часов по местному времени.
- 2.8. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается преискурантами.
- 2.9. Услуга раннего заезда и позднего выезда из Гостиницы является дополнительной услугой и предоставляется на условиях, оговоренных настоящими Правилами.
- 2.10. Информация об Исполнителе гостиничных услуг и оказываемых услугах размещена в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (информационной папке службе приёма и размещения Гостиницы).
- 2.11. Перечень дополнительных услуг, не входящих в стоимость номера, а также цены на дополнительные услуги находятся в преискурантах, которые размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приёма и размещения гостей Гостиницы).
- 2.12. Информация о третьих лицах, которые оказывают услуги на территории Гостиницы имеется в наличии в информационной папке в Службе приёма и размещения Гостиницы.
- 2.13. Гостиница собирает и использует персональные данные посетителей в соответствии с Федеральным законом Российской Федерации №152 от 27.07.2006 для таких целей, как, в частности, постановка гостей на регистрационный и миграционный учет по месту пребывания, а также обеспечения контрактных обязательств между Гостиницей и гостями отеля, подрядчиками и контрагентами. По взаимному согласию между Гостиницей и посетителем Гостиница вправе также собирать данные о Персональных предпочтениях гостей для обеспечения более комфортного проживания посетителей в гостинице в будущем. Под «Персональными предпочтениями» подразумеваются данные об интересах, предпочитаемой деятельности, еде и напитках, а также о запросах в отношении услуг, предоставляемых Гостиницей.

3. Условия и порядок бронирования и аннулирования бронирования

- 3.1. Бронирование номера осуществляется через отдел бронирования путем принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для осуществления бронирования по телефону +74952525555, электронной почте reservations@stelladimosca.ru или иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика). Договор на бронирование заключается в случае необходимости.
- 3.2. Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.
- 3.3. Бронирование номеров в Гостинице производится и подтверждается Исполнителем при наличии свободных номеров путем закрепления за Заказчиком (Потребителем) уведомления с подтверждением бронирования в соответствии с п. 3.5. Правил.
- 3.4. Исполнитель применяет следующие виды бронирования:
 - 3.4.1. гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает Заказчика, до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;
 - 3.4.2. негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором отель ожидает гостя до 16:00 в день заезда, после чего Гостиница оставляет за собой право аннулировать бронирование.
- 3.5. Бронирование считается действительным с момента получения потребителем подтверждения бронирования, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Гостинице, Заказчике (потребителе), категории заказанного номера и его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице, а также иные, определяемые Гостиницей сведения.
- 3.6. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера. Бронирование возможно только при наличии свободных номеров соответствующей категории на весь запрашиваемый период.
- 3.7. Отмена бронирования без штрафа возможна не позднее 24 часов до заезда, до 15:00 по московскому времени. В случае отмены позднее, чем за 24 часа до заезда, в

случае не заезда или в случае сокращения сроков проживания взимается штраф в размере одной ночи проживания.

- 3.8. Изменение бронирования возможно не позднее 24 часов до заезда, до 15:00 по московскому времени. В случае сокращения сроков проживания позднее, чем за 24 часа до заезда, взимается штраф в размере одной ночи проживания.
- 3.9. Оплата бронирования может быть осуществлена до заезда в виде 100% предоплаты за весь период проживания или на стойке размещения при заезде в Гостиницу.
- 3.10. Договором с заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого заказчика.

4. Порядок размещения в Гостинице. Правила размещения и проживания в Гостинице

- 4.1. Размещение Потребителя осуществляется после заключения между сторонами Договора о предоставлении гостиничных услуг, оформления документов на проживание и получения Потребителем расчётной квитанции или иного расчётного документа (счета).
- 4.2. Договором между Потребителем и Исполнителем, содержащим существенные условия: сведения о заказчике (потребителе); сведения о предоставляемом номере (месте в номере); цену номера – за исключением конфиденциальных тарифов; период проживания в гостинице; иные необходимые сведения; соглашение о защите и неразглашении информации согласно законодательству РФ, является Регистрационная карта Гостя. Регистрационная карта (договор) оформляется Службой приема и размещения при оформлении проживания Потребителя в Гостинице.
- 4.3. Гость обязан подписать регистрационную карту в процессе заселения в Гостиницу. В случае отказа гостя подписать регистрационную карту, гостиница оставляет за собой право отказать в обслуживании.
- 4.4. Расчётная квитанция или иной расчётный документ (счет) включает в себя:
 - наименование Исполнителя;
 - ФИО Потребителя;
 - период проживания;
 - цена номера;
 - другие необходимые данные на усмотрение Исполнителя.
- 4.5. Размещение осуществляется при предоставлении документа, удостоверяющего личность, которыми являются:

Для граждан Российской Федерации:

 - а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
 - в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
 - г) паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
 - д) временное удостоверение личности гражданина РФ.

Для иностранных граждан:

 - а) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

б) документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

в) виза и миграционная карта (если необходимо в соответствии с Федеральным Законом №109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ»);

г) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

д) вид на жительство лица без гражданства.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов) или близких родственников, сопровождающего лица (лиц), согласия законных представителей (одного из них), оформленного в установленной законом форме, а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан в возрасте от 14 до 18 лет в отсутствие с ними законных представителей осуществляется на основании документов,

удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них), оформленного в установленной законом форме.

Заключение договора об оказании гостиничных услуг с несовершеннолетним гражданином в возрасте от 14 до 18 лет осуществляется с письменного согласия его законных представителей - родителей (усыновителей, попечителей), оформленного в установленном законом порядке.

Совершеннолетние лица, не являющиеся родителями (усыновителями, опекунами, попечителями) могут проживать в одном номере с несовершеннолетними в случае наличия у таких совершеннолетних лиц документального подтверждения полномочий по сопровождению несовершеннолетних. Подлинность подписи на документах должна быть засвидетельствована нотариально или в ином установленном законодательством Российской Федерации порядке.

4.6. Исполнитель вправе отказать в размещении Потребителям, не имеющим при себе документ, удостоверяющий личность, или находящимся в состоянии сильного алкогольного, наркотического или иного токсикологического опьянения, а также Потребителям, нарушившим настоящие Правила при предыдущих проживаниях.

4.7. Размещение в Гостинице с животными оплачивается согласно прейскуранту и требует предварительного согласования с Гостиницей. Стоимость такого размещения составляет 15 000 (пятнадцать тысяч) рублей. Размещение в одном номере возможно только с одним животным, весом не более 15 кг. Размещение в Гостинице с экзотическими и дикими животными не допускается. При заезде в Гостиницу с животным, с потребителем заключается Соглашение о проживании с животными. В случае причинения животным ущерба имуществу Гостиницы, на счет Потребителя будет занесена стоимость устранения такого ущерба, а также стоимость особо тщательной уборки номера. Гостиница оставляет за собой право попросить Потребителя удалить животного из Гостиницы в том случае, если его присутствие мешает другим Потребителям, а также работе Гостиницы.

4.8. На период действия ограничительных мер по предотвращению распространения инфекций (коронавирусной инфекции COVID-19 и т.п.), а также в иных случаях, Правительством РФ могут быть установлены дополнительные требования к перечню документов, на основании которых производится заселение Гостя в Гостиницу.

4.9. 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. №9 "О порядке

осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации"

- 4.10. При заключении договора Потребитель дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Исполнителем в соответствии с действующим законодательством. Исполнитель 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.
- 4.11. При заключении договора на оказание гостиничных услуг гость соглашается с использованием в помещениях Гостиницы (кроме номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 4.12. Договором между потребителем и Исполнителем, содержащим существенные условия, является Регистрационная карта Гостя. Регистрационная карта (договор) оформляется Службой приема и размещения при оформлении проживания потребителя в Гостинице.
- 4.13. Исполнитель обеспечивает проживающим Потребителям по просьбе следующие виды услуг без дополнительной оплаты:
- Телефонная внутренняя связь
 - Интернет во всех помещениях гостиницы
 - Сейфовые ячейки для хранения ценностей гостей в службе приёма и размещения
 - Вызов скорой помощи
 - Пользование медицинской аптечкой;
 - Доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении Швейцар
 - Поднос багажа (из машины в номер и из номера в машину) круглосуточно
 - Побудка к определенному времени
 - Ежедневная уборка горничной номера
 - Ежедневная заправка постелей
 - Вечерняя подготовка номера
 - Ежедневная смена постельного белья
 - Ежедневная смена использованных полотенец:
 - Хранение багажа
 - Банкомат
 - Услуги консьержа
 - организация встреч и проводов, включая транспортную доставку гостей и багажа
 - Вызов такси
 - аренда (прокат) автомашины без водителя
 - бронирование и (или) продажа билетов на различные виды транспорта (в т.ч. с помощью интернет-сервисов)
 - экскурсии, гиды и гиды-переводчики
 - бронирование и (или) продажа билетов в театры, на спортивные, зрелищные мероприятия (в том числе с помощью интернет-сервисов)
 - Туристская информация в службе приёма и размещения (в холле гостиницы)
 - Подземный паркинг на территории гостиницы
 - Медицинские услуги
 - Предоставление кипятка, иглолок, ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов, электрического фена;
 - Бутилированная вода, чайник или кофемашинка две керамические кружки, 2 чайные ложки; набор продуктов для приготовления чая и кофе
 - Утюг и гладильная доска;
 - Детские кровати; детские стульчики, горшки и другие принадлежности;
 - Гигиенические средства - гель, шампунь, кондиционер, лосьон для тела, мыло;
 - Пилка для ногтей, шапочка для душа, ватные диски, расческа, зубной набор, бритвенный набор, салфетки и ложка для обуви, тапочки, плед, сейф в номере.

- 4.14. Продление проживания в этом же номере возможно только при отсутствии на него подтвержденного бронирования. При этом при наличии свободных номеров, возможно размещение потребителя в другом номере (стоимость номера определяется согласно выбранной категории)
- 4.15. Предельный срок проживания в Гостинице не устанавливается.
- 4.16. Книга отзывов и предложений находится в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания потребителей (в информационной папке службы приема и размещения Гостиницы).
- 4.17. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения Договора, если Потребитель нарушает условия договора, при этом Потребитель возмещает Гостинице фактически понесенные им расходы.

5. Стоимость проживания и порядок оплаты

- 5.1. Цена номера, услуги, которые входят в стоимость проживания, порядок и способы оплаты номера устанавливаются Исполнителем.
- 5.2. Цена номера и перечень услуг, входящих в стоимость, определяются в соответствии с маркетинговой политикой Гостиницы.
- 5.3. Исполнителем установлена посуточная оплата услуг.
- 5.4. Под расчётными сутками понимается: в первые сутки проживания - период с времени заезда первого дня проживания до 12:00 часов следующего дня; во вторые и последующие сутки проживания – период с 12:00 часов дня текущих суток до 12:00 часов дня следующих суток.
- 5.5. При размещении в Гостинице Потребитель должен внести гарантийный депозит, под которым понимаются денежные средства в размере 20000 рублей наличными средствами или резервирование на банковской карте. Депозит является способом обеспечения оплаты всевозможных дополнительных услуг, не входящих в стоимость проживания. При выезде потребителя вся неиспользованная сумма подлежит возврату.
- 5.6. Ранний заезд и поздний выезд предоставляется при наличии свободных номеров за дополнительную плату. Ранний заезд до 10:00 часов утра дня заезда предоставляется за 100% от стоимости суток проживания. Ранний заезд с 10.00 часов утра до 15.00 часов дня предоставляется за 50% от стоимости суток проживания. Поздний выезд до 18:00 часов предоставляется за 50% от стоимости суток проживания. Поздний выезд после 18:00 часов предоставляется за 100% от стоимости суток проживания.
- 5.7. В случае задержки выезда потребителя, в день выезда после установленного расчетного часа (услуга «поздний выезд») плата за проживание устанавливается в следующем размере:
- задержка не более 6 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере 50% от стоимости последней ночи.
 - задержка от 6 до 24 часов после расчетного часа – оплата за проживание взимается в размере полной суточной цены номера - доплата по полной стоимости тарифа текущего дня.
- 5.8. Завтрак предоставляется детям в сопровождении родителей в возрасте:
- До 5 лет включительно – бесплатно
 - С 6 до 11 лет - 50% от стоимости завтрака
- 5.9. Возраст ребёнка должен быть подтверждён свидетельством о рождении.
- 5.10. При выезде потребителя ранее оплаченного срока проживания расчёт производится в соответствии с Тарифом.
- 5.11. Стоимость дополнительных услуг определяется согласно прейскуранту по запросу (Приложение №3 к настоящим Правилам).
- 5.12. Оплата дополнительных услуг зарегистрированным и проживающим Потребителем может осуществляться как на месте в точке продаж, так в счет внесенного депозита на номер комнаты, если таковой был внесен и стоимость услуги не превышает размер внесенного депозита.
- 5.13. Гостиница выдаёт первичные бухгалтерские документы (в т.ч. счёт-фактура) Гостю только при условии предоставления Исполнителю запроса и доверенности от компании в день заезда.
- 5.14. Все расчёты производятся в рублях РФ.

- 5.15. Гостиница вправе предоставлять скидки от действующего тарифа в размере, установленном Гостиницей следующим льготным категориям: Герои Социалистического Труда, полные кавалеры Трудовой Славы, инвалиды войны, участники(ветераны) Великой Отечественной войны, лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда», Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы, инвалиды I и II групп.
- 5.16. Пользуются правом бронирования и внеочередного получения мест в гостиницах, по предъявлении служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке при наличии мест вправе: военнослужащие, сотрудники уголовно-исполнительной системы, судьи, сотрудники федеральной противопожарной службы, члены совета Федерации, депутаты Государственной Думы, лицо начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, прокурорские работники, сотрудник таможенного органа, судебный пристав, сотрудники следственного комитета и федеральные государственные гражданские служащие, сотрудник полиции, работникам Государственной налоговой службы.

6. Права, обязанности и ответственность потребителя

6.1. Потребитель обязан:

- Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке Службы приема и размещения.
- Соблюдать правила пожарной безопасности (Приложение №1 к настоящим Правилам), с которыми можно ознакомиться в информационной папке Службы приема и размещения.
- Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- Немедленно оповестить Службу приема и размещения в случае утраты карты гостя.
- Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере, в местах общего пользования и на территории Гостиницы.
- Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.
- Не создавать условия и не допускать возникновения аварий электросетей, тепло- и водоснабжения, иных технических и инженерных систем и оборудования гостиницы;
- Не использовать любые нагревательные приборы, если это не предусмотрено в номере;
- Не проносить в Гостиницу громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, химические и радиоактивные вещества;
- Не проводить видео- и фотосъемку профессиональной аппаратурой на территории Гостиницы без согласия Исполнителя;
- Своевременно и в полном объеме оплачивать все представленные Гостиницей дополнительные услуги, в том числе продукцию мини бара;
- В соответствии со стандартами Исполнителя не выносить еду и напитки в все рестораны и иные точки питания
- При проведении мероприятий в Гостинице выполнять установленные законодательством требования, связанные с массовым пребыванием людей, в том числе:
 - При расстановке технологического, выставочного и другого оборудования в помещениях не загромождать эвакуационные проходы к лестничным клеткам и другим путям эвакуации различными материалами, изделиями, оборудованием и другими предметами, препятствующими свободной эвакуации людей;
 - Не уменьшать ширину проходов между рядами, не устанавливать в проходах дополнительные кресла, стулья и т.п.,
 - Не гасить полностью свет во время мероприятий;
 - Не допускать заполнение помещения людьми сверх установленной нормы;
 - Не устраивать в тамбурах выходов вешалки для одежды, гардеробы, а также не хранить (в том числе временно) инвентарь и материалы;
 - Не применять дуговые прожекторы, свечи и хлопушки, не устраивать фейерверки и другие световые пожароопасные эффекты, которые могут привести к пожару;

- Не проводить перед началом или во время мероприятия огневые, покрасочные и другие пожароопасные и пожаровзрывоопасные работы;
- Не производить изменения объемно-планировочных решений, в результате которых ухудшаются условия безопасной эвакуации людей, ограничивается доступ к огнетушителям, пожарным кранам и другим средствам пожарной безопасности или уменьшается зона действия автоматической установки пожаротушения, системы дымоудаления, системы оповещения и управления эвакуацией;
- При обнаружении подозрительных предметов или признаков пожара на территории Гостиницы сообщать сотрудникам Гостиницы, набрав «0»
- Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.
- В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы.
- Родители или иные сопровождающие лица обязаны нести ответственность за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил.
- В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребитель возмещает Гостинице ущерб в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем прейскуранту.

6.2. Потребителю запрещается:

- В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования любыми нагревательными приборами, за исключением приборов, предоставленных Исполнителем;
- В соответствии с федеральным законом N 15-ФЗ "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака", курение на территории Гостиницы, в номерах Гостиницы, а также на открытой террасе Гостиницы воспрещается. Курение разрешено в специально отведенном и оборудованном месте. В случае обнаружения запаха табачного дыма, Гостиница имеет право потребовать выплаты денежной суммы в размере стоимости одной ночи проживания за детоксикацию помещения.
- Стоимость генеральной уборки номера в случае курения, использования IQOS и / или других электронных систем доставки никотина – 30 000 рублей.
- Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- Использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.)
- Находиться в служебных помещениях Гостиницы без разрешения работников Гостиницы;
- Совершать любые действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других потребителей. С 23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей;
- Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц;
- Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, в пляжной одежде, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.
- Без специального разрешения в любых помещениях не разрешается осуществлять профессиональную фото- и киносъемку. К профессиональной может быть отнесена любая съемка с использованием профессиональной техники и оборудования (особенно с использованием штативов, осветительного или другого оборудования), которая подразумевает получение снимков или видеоматериалов для использования в СМИ или на коммерческих ресурсах. При использовании профессиональной камеры в личных целях Гостиницы просит гостей и посетителей не использовать фотовспышку в общественных зонах и избегать изображения других Гостей Гостиницы на кадрах. Не разрешено сознательное или случайное использование изображений других Гостей

Гостиницы в фото- или видеосъемке без предварительного согласия Гостей. Участие персонала Гостиницы в любой съемке осуществляется только при получении предварительного согласия Гостиницы.

6.3. Потребитель вправе:

- Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.
- Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне гостиничных услуг.
- Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг, оформления претензий и обращений.

7. Гарантии, права, обязанности и ответственность Исполнителя

7.1. Гарантии Исполнителя:

- Исполнитель гарантирует, что размещение, оказываемые услуги и удобства безопасны, соответствуют стандарту качества и чистоты, и полностью соответствуют всем применимым нормам федеральных законов, нормативных актов и стандартов и требованиям системы Классификации гостиниц категории «5 звезд».
- Исполнитель гарантирует, что имеет все необходимые лицензии и разрешения, которые требуются законодательными и нормативными актами РФ и г. Москвы для оказания гостиничных услуг.
- Исполнитель гарантирует, что предоставляемые потребителям услуги общественного питания соответствуют требованиям санитарно-эпидемиологического законодательства.
- Исполнитель имеет номера, предусмотренные для проживания людей с ограниченными возможностями в соответствии с требованиями законодательства РФ.
- Информация об оказываемых Исполнителем услугах, изложенная в настоящих Правилах, договорах об оказании услуг (гостиничных, по проведению мероприятий в конференц-залах и др.) является полной и достоверной.

7.2. Исполнитель обязан:

- Оказывать потребителям услуги в соответствии с действующими законодательными и нормативными актами РФ и субъектов РФ, настоящими Правилами; договорами, заключенными с потребителем на оказание гостиничных услуг.
- Оказывать потребителю в полном объеме услуги, входящие в цену договора; и исключительно по запросу потребителя – иные услуги за дополнительную плату.

Исполнитель оказывает потребителю следующие услуги:

- служба приема и размещения в круглосуточном режиме;
 - вручение корреспонденции гостям;
 - поднос багажа из машины в номер и из номера в машину в круглосуточном режиме;
 - утренняя побудка по просьбе гостей;
 - ежедневная уборка номера горничной, включая заправку постелей;
 - смена постельного белья – ежедневно, а также по просьбе гостя;
 - ежедневная смена полотенец;
 - стирка, химчистка и глажка в течение суток;
 - услуга химчистки - экспресс-обслуживание;
 - чистки обуви;
 - отправление и доставка корреспонденции;
 - хранение ценностей в сейфовой комнате;
 - хранение багажа в багажной комнате – только для проживающих гостей;
 - вызов такси;
 - подземная парковка
 - вызов скорой помощи, пользование аптечкой;
 - услуги питания: круглосуточное предоставление услуг питания, завтрак A la Carte, меню рум-сервис в номере.
- Обеспечить конфиденциальность информации о потребителях и посетителях гостиницы.
 - Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
 - Предоставлять полную и достоверную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

- Обеспечивать наличие настоящих Правил, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами;
- Своевременно реагировать на просьбы потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Гостиницы.
- В случае аварии или выхода из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего, произвести возврат денежных средств.
- Предоставлять по первому требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.

7.3. Исполнитель вправе:

- Отказать потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих лиц, с обязательным составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.
- Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.
- Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.
- Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, что они находились в сейфовой комнате Службы приёма и размещения. Вещи, обнаруженные после расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в номере, подлежащем высвобождению, признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Все оставленные пищевые продукты и алкогольная продукция хранятся в течении 3х дней. Все оставленные и найденные вещи, не представляющие большой ценности, хранятся 90 дней. Вещи, представляющие особую ценность, хранятся 2 года. Ценными вещами считаются ювелирные изделия, электронная техника, кредитные карты, предметы искусства и другие дорогостоящие предметы. Все оставленные и найденные вещи, по истечении срока хранения передаются лицу, нашедшему вещи или утилизируются. Утилизация вещей производится Руководителем хозяйственной службы совместно с начальником СБ. Предварительно список утилизированных вещей утверждается Генеральным менеджером отеля.

7.4. Исполнитель вправе посещать номер, в котором проживает Потребитель, в его отсутствие в следующих случаях:

- в случае необходимости уборки номера, если на двери не висит табличка «не беспокоить»;
- в случае необходимости проверки супервайзером качества уборки номера горничной;
- в случае необходимости выполнения инженерной службой неполадок в номере, которые обнаружила горничная при уборке номера;
- в случае пополнения/проверки мини-бара;
- в случае необходимости обхода номеров на предмет оставленных гостями вещей в прачечную-химчистку;
- в случае задымления, пожара, затопления или иных форс-мажорных обстоятельств (включая наличия опасений по поводу здоровья Потребителя);
- в случае нарушения гостем настоящих Правил, а также общепринятых правил соблюдения общественного порядка.

Приложение:

1. Правила противопожарной безопасности.
2. Правила пользования СПА комплексом.

Правила противопожарной безопасности в Гостинице Stella di Mosca

Настоящие Правила являются обязательными для исполнения всеми проживающими в Гостинице Stella di Mosca и их посетителями.

1. Проживающим и их посетителям при нахождении их в Гостинице запрещается:

1.1. Зажигать спички, зажигалки, свечи, курить.

1.2. Приносить, хранить, поджигать, приводить в действие:

- Пиротехнические изделия (петарды, бенгальские огни, хлопушки и т.п.);
- Бытовые свечи, сухой спирт;
- Керосиновые, паяльные лампы, бытовые электроприборы, кроме тех, которыми уже укомплектован гостиничный номер (например, кипятильники, электрообогреватели, мультиварки, печи СВЧ и т.п.);
- Легковоспламеняющиеся и горючие жидкости (бензин, керосин, растворители, краски и т.п.);
- Горючие материалы.

1.3. Использовать не по назначению противопожарное оборудование (огнетушители, пожарные рукава, пожарные извещатели и т.п.).

1.4. Повреждать первичные средства пожаротушения, пожарные знаки, автоматическую пожарную сигнализацию, извещатели.

1.5. Загромождать мебелью или другими предметами (чемоданами и т.п.):

- Эвакуационные пути из номера;
- Лестничные марши, коридоры, холлы и выходы к ним;
- Основные и запасные пути эвакуации.

1.6. Пользоваться повреждёнными (неисправными) электророзетками, электровыключателями, электроприборами, а также вставлять в них посторонние предметы.

2. При эксплуатации электроприборов запрещается:

2.1. Нарушать Правила пользования электроприборами при эксплуатации:

2.1.1. Правила пользования минибаром (холодильником)

- Мини-бар находится во включённом состоянии и оснащён регулятором температуры. Не нужно регулировать охлаждение, так как в зависимости от температуры окружающей среды, автоматика держит температуру, установленную заводом-изготовителем. Если по какой-то причине мини-бар был отключен, после включения необходимая для хранения температура в пустом холодильнике достигается примерно через 6-7 часов.
- Ни в коем случае не пытайтесь отремонтировать холодильник самостоятельно! В случае неисправности обратитесь в службу приёма и размещения.

Отравляющие или взрывоопасные материалы хранить в холодильнике запрещается!

2.1.2. Правила пользования электрическим настенным феном

При пользовании электрическим феном следует соблюдать следующие меры предосторожности:

- Ни в коем случае не пользуйтесь феном в ванне и в душе или поблизости от раковины, наполненной водой.
- Ни в коем случае не погружайте фен в воду или в другие жидкости.
- Не кладите прибор на место, в которое может попасть вода или другие жидкости.
- Не пытайтесь вытащить подключённый электрический прибор из воды: немедленно выньте вилку из сетевой розетки.
- Всегда, когда кладёте прибор, выключайте его.
- Пользуйтесь феном так, чтобы решетки для входа и выхода воздуха никогда не были закрыты посторонними предметами.

- Не пользуйтесь прибором при наличии аномалий в работе, после его падения или при повреждённом шнуре.
- При намокании наружных поверхностей фена, шнура питания или штепсельной вилки отключите вилку от розетки. Для дальнейшего использования фена дождитесь его полного высыхания.
- Не пытайтесь починить прибор самостоятельно, обратитесь в службу приёма и размещения отеля.
- Этот прибор не предназначен для использования людьми (включая детей) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями, или нехваткой опыта и знаний. Они могут пользоваться прибором только под наблюдением человека, ответственного за их безопасность. Не позволяйте детям играть с прибором.
- Дети должны пользоваться прибором под присмотром взрослых. Предупредите детей об опасности, связанной с использованием прибора, и проинформируйте их о мерах предосторожности.
- Эксплуатация фена не подразумевает применения к нему физической силы, так как это может привести к поломке по вине пользователя.

2.1.3. Правила пользования электрическим чайником

При использовании электрическим чайником следует соблюдать следующие меры предосторожности:

- Используйте чайник согласно данной инструкции.
- Устанавливайте чайник на ровную, устойчивую поверхность.
- Не устанавливайте на чайник посторонние предметы.
- Не используйте прибор при повреждённом шнуре питания, если нарушена нормальная работа устройства, если оно падало или было повреждено другим образом.
- При отключении чайника от сети держитесь только за вилку, не тяните за провод, это может привести к повреждению провода или розетки и вызвать короткое замыкание.
- По окончании использования не забывайте отключать чайник от сети.
- Берегите чайник от ударов, падений и иных механических воздействий.
- Не используйте чайник вне жилого помещения.
- Этот прибор не предназначен для использования людьми (включая детей) с ограниченными физическими, сенсорными или умственными способностями, или нехваткой опыта и знаний. Они могут пользоваться прибором только под наблюдением человека, ответственного за их безопасность. Не позволяйте детям играть с прибором.
- Используйте чайник только по прямому назначению для нагревания чистой питьевой воды. Не нагревайте в чайнике другие жидкости.
- Во избежание ожогов не прикасайтесь к горячим деталям прибора незащищенными руками до тех пор, пока они полностью не остынут.
- Не открывайте крышку чайника, пока вода кипит.
- Берегите лицо и руки от пара во избежание получения ожогов.
- Наполняйте чайник выше отметки **MIN**. Нагревание недостаточного количества воды может привести к поломке чайника.
- Не наполняйте чайник выше отметки **MAX**, при закипании вода может выплеснуться.
- При намокании наружных поверхностей чайника, подставки, шнура питания или штепсельной вилки отключите вилку от розетки. Для дальнейшего использования чайника дождитесь его полного высыхания.
- Эксплуатация чайника не подразумевает применения к нему физической силы, так как это может привести к поломке по вине пользователя.

2.2. Эксплуатация электроприборов (в том числе э/удлинителей, э/тройников и т.п.) в технически неисправном состоянии (повреждён корпус прибора, повреждена изоляция э/шнура, имеется запах гари, неисправна э/вилка).

2.3. Подключать электроприборы в сеть с напряжением большим, чем напряжение, на которое рассчитан электроприбор.

2.4. Устанавливать на электроприборы какие-либо предметы, в том числе горючие предметы, посуду с жидкостью (вазы с цветами, стакан с водой, т.п.).

2.5. Завязывать, скручивать, защемлять электрошнуры электроприборов.

2.6. Тянуть за шнур для отсоединения электроприбора от электросети.

2.7. Уходя из комнаты, необходимо выключить освещение и электроприборы, за исключением тех, которые допускается эксплуатировать без надзора за ними.

ПАМЯТКА О ПРАВИЛАХ ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЦЕ

Уважаемые Гости!

Просим Вас соблюдать правила пожарной безопасности.

- Не пользуйтесь в номере электронагревательными приборами (кофейниками, утюгами, кипятильниками, электроплитами).
- Уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, лампы освещения и др. электроприборы.
- Напоминаем Вам, что опасно накрывать включённые торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
- Категорически запрещено в здании отеля пользоваться открытым огнём и курительными принадлежностями, курить, в том числе пользоваться электронными сигаретами, а также любым газовым оборудованием.
- Недопустимо приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

Если вы прибыли в Гостиницу в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц.

В случае пожара в Вашем номере:

1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону «101» или «112», стационарных телефонов гостиницы «9101» или «9112».
2. Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок.
3. Обязательно сообщите о пожаре администрации гостиницы.
4. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

В случае пожара вне Вашего номера:

1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону «101» или «112», стационарных телефонов гостиницы «9101» или «9112».
2. Покиньте ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.
3. Если коридоры 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.
4. Постарайтесь сообщить по телефону администрации о своём местонахождении.
5. С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании вам помощи.

Правила пользования СПА комплексом Гостиницы Stella di Mosca

1. Общие правила

1.1. Правила определяют порядок поведения Посетителей на территории **СПА комплексом Гостиницы Stella di Mosca**.

1.2. **СПА комплексом Гостиницы Stella di Mosca** (далее- Спа-комплекс) представляет собой комплекс, в котором предоставляются оздоровительные спа-услуги, услуги фитнес-центра, аква- и термальный комплекс, в рамках установленного рабочего времени и по предварительной записи.

1.3. Пользование услугами Спа-комплекса означает принятие данных правил целиком, без каких-либо исключений. Перед заключением договора возмездного оказания услуг (то есть в момент записи на услуги в Спа-комплекс) посетитель обязан внимательно ознакомиться с настоящими Правилами, а при первом посещении салона обязан заполнить анкету, предоставленную сотрудником Спа-комплекса и письменно подтвердить свое ознакомление и согласие с Правилами Спа-комплекса и согласие на обработку персональных данных. Получение анкеты от сотрудника Спа-комплекса означает, что посетитель ознакомлен с настоящими Правилами, полностью с ними согласен и обязуется их соблюдать, неся риск неблагоприятных последствий в случае их нарушения. При посещении Спа-комплекс организованной группой лиц (проведение мероприятий), ответственность за соблюдение настоящих правил всеми членами группы несет руководитель группы.

1.4. К посещению **СПА комплексом Гостиницы Stella di Mosca** допускаются дееспособные граждане и несовершеннолетние граждане, в присутствии их законных представителей. Законный представитель несовершеннолетнего гражданина несет полную ответственность за действия детей на территории **СПА комплексом Гостиницы Stella di Mosca**.

1.5. К самостоятельному посещению **СПА комплексом Гостиницы Stella di Mosca** допускаются Посетители с 14 лет. Посетители Спа-комплекса несут полную ответственность за порчу имущества **СПА комплексом Гостиницы Stella di Mosca**, причинение вреда третьим лицам.

1.6. Общее количество посетителей, одновременно находящихся в **СПА комплексом Гостиницы Stella di Mosca** ограничено. При достижении максимально возможного количества посетителей, администрация вправе отказать в посещении **СПА комплексом Гостиницы Stella di Mosca** всем остальным желающим.

2. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ БАССЕЙНОМ.

2.1. Плавательный бассейн **открыт с 07:00 до 23:00 ежедневно**. Плавательный бассейн предназначен **для использования только гостями Гостиницы и Жильцами** (не гостями или посетителями Жильцов), а также иными лицами, определенными по единоличному решению Управляющего Гостиницей. Управляющий Гостиницей может запретить или ограничить доступ в плавательный бассейн в течение определенного времени. Плавательный бассейн может быть временно закрыт для технического обслуживания или проведения особых мероприятий. В дополнение к правилам, размещенным внутри зоны плавательного бассейна или определенным иным образом в тот или иной момент времени Управляющим Гостиницей, к плавательному бассейну, джакузи и благоустроенной площадке у бассейна применимы следующие правила:

2.2. В бассейне не дежурит спасатель. Каждый плавающий берет на себя ответственность за нахождение в бассейне.

2.3. До входа в бассейн или джакузи необходимо принять душ.

2.4. **Дети в возрасте младше 14 лет должны всегда находиться под присмотром взрослого.**

2.5. Никакие животные не разрешены в бассейне, джакузи и на благоустроенной площадке у бассейна (кроме собак-поводырей, которые разрешены на благоустроенной площадке у бассейна)

2.6. Никакие велосипеды, скейтборды или любое другое развлекательное оборудование не разрешены в бассейне, джакузи или на благоустроенной площадке у бассейна.

2.7. Лица с открытыми порезами, ранами, язвами, сыпью, волдырями, открытыми пораженными участками или иными потенциально опасными состояниями не могут

использовать бассейн или джакузи. Любые и все повязки должны быть сняты до входа в бассейн или джакузи.

2.8. Никакие стеклянные, металлические, острые объекты или опасные материалы любого типа не разрешены в бассейне, джакузи или на благоустроенной площадке у бассейна.

2.9. Никакие продукты питания, напитки и жевательная резинка не разрешены в бассейне и джакузи. Питание и распитие напитков разрешено на благоустроенной площадке у бассейна. Мусор должен быть вывезен надлежащим образом.

2.10. Лицам в состоянии алкогольного опьянения и иного воздействия не разрешено пользоваться бассейном, джакузи и находиться на благоустроенной площадке у бассейна. Для целей данных правил, лица считаются находящимися "в состоянии алкогольного опьянения и иного воздействия", если они появляются нетрезвыми или выпили определенное количество алкогольных напитков, достаточное для правомерного признания их находящимися в состоянии алкогольного опьянения в случае, если бы они были за рулем транспортного средства в данной стране. Несмотря на любые указания в данных правилах на противоположное, ни при каких обстоятельствах Собственник Нежилых помещений, Управляющий Гостиницей или Управляющая организация ЖК не будут нести ответственность за действия лиц, находящихся в состоянии алкогольного опьянения и иного воздействия, или неустранение лица в состоянии алкогольного опьянения и иного воздействия с территории бассейна, джакузи или благоустроенной площадки у бассейна.

2.11. Лица, использующие бассейн и джакузи, должны быть в плавательных костюмах. Не разрешены купальники-бикини, стринги, спортивные шорты, подрезанные и обычные джинсы.

2.12. В бассейне и джакузи не разрешено нырять.

2.13. Никто не должен слушать музыку (без наушников), громко говорить, использовать ненормативную лексику или иным образом издавать или вызывать громкие шумы и звуки.

2.14. Обязательно необходимо незамедлительно сообщить Управляющему Гостиницей в случае появления в джакузи, бассейне или на благоустроенной площадке у бассейна физиологических жидкостей или продуктов жизнедеятельности человеческого организма.

2.15. Не приученным к туалету детям не разрешено пребывать в бассейне или джакузи без одноразовых плавательных трусов (подгузников) под плавательным костюмом (обычные подгузники не разрешены).

2.16. Если какому-либо ребенку необходимо использовать личное плавательное средство, и такой ребенок не умеет плавать, за ним должно наблюдать несущее за него ответственность лицо, которое всегда должно находиться на расстоянии вытянутой руки от ребенка.

2.17. В джакузи, бассейне и на благоустроенной площадке у бассейна не разрешено курение.

2.18. Наполненные водой шары и игрушки с разбрызгивателем не разрешены.

2.19. В бассейне нельзя оставлять или хранить никакие персональные плавательные средства.

2.20. Ни в какое время не разрешено бегать, толкаться, распивать спиртные напитки, пихаться или допускать иное нарушающее порядок поведение. Любое лицо, участвующее в любом из вышеуказанных действий, могут попросить незамедлительно покинуть зону.

2.21. Собственник Нежилых помещений, Управляющий Гостиницей и Управляющая организация ЖК не несут ответственности за потерянные или украденные вещи.

3. ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ФИТНЕС-ЦЕНТРОМ.

3.1. Фитнес-центр **открыт с 07:00 до 23:00 ежедневно**. Фитнес-центр **предназначен для использования только гостями гостиницы и Жильцами** (гости или посетители Жильцов не разрешены), а также иными лицами, определенными по единоличному решению Управляющего Гостиницей. Управляющий Гостиницей может запретить или ограничить доступ к фитнес центру в определенное время.

3.2. **Детям, не достигшим возраста 14 лет, не разрешено пользоваться фитнес-центром.**

3.3. Строго запрещено использовать личное спортивное оборудование, не предусмотренное Собственником Нежилых помещений, в том числе оборудование, которое крепится к человеческому телу, такое как утяжелители для ног или пульсометры.

3.4. Никакие стеклянные, металлические, острые объекты или опасные материалы любого типа не разрешены в фитнес-центре.

3.5. О любых проблемах с оборудованием необходимо сообщить напрямую Управляющему Гостиницей.

3.6. Лица, пользующиеся фитнес-центром, берут на себя полную ответственность за его использование. Собственник Нежилых помещений, Управляющий Гостиницей и Управляющая организация ЖК не несут ответственности за какую-либо травму, которую могут получить лица, участвующие в любой физической активности. Участие в физической активности является добровольным.

3.7. Всегда необходимо носить надлежащую спортивную одежду. Всегда необходимо носить теннисную, беговую или иную обычную спортивную (не шипованную) обувь. Абсолютно не разрешены сандалии, обувь с открытым носом или пяткой. Необходимо носить футболки. Джинсы и джинсовые шорты не разрешены.

3.8. В фитнес-центре не разрешена еда. Не разрешена жевательная резинка. Вода, изотонические и спортивные напитки разрешены только в герметично закрытых пластиковых контейнерах. Радио, CD, MP3 и прочие аудиоплееры разрешены только как личные устройства, оснащенные наушниками.

3.9. В фитнес-центре не разрешены алкоголь, курение и табачная продукция.

3.10. Собственник Нежилых помещений, Управляющий Гостиницей и Управляющая организация ЖК не несут ответственности за потерянные или украденные вещи.

3.11. По причинам безопасности в фитнес-центр не разрешено проносить личные сумки.

3.12. После каждого использования все лица должны вытирать оборудование в кардиозоне и зоне свободных весов. Для использования в этих целях предусмотрены бумажные полотенца и дезинфицирующий спрей.

3.13. Правила поведения в зоне свободных весов:

(i) Использование мела не разрешено.

(ii) Между подходами при выполнении упражнений необходимо давать возможность и другим людям заниматься на тренажере.

(iii) Диски необходимо возвращать на гриф или стойку.

(iv) Диски нельзя оставлять у стены, зеркала, скамеек или прочего оборудования.

(v) Диски и гири нельзя кидать на пол или скамейки.

3.14. Никакое кардиооборудование не должно использоваться более 30 минут, если другой человек ожидает использования данного оборудования.

Accommodation procedure and rules for hotel services at the Stella di Mosca Hotel

1. General information

- 1.1. Rules of accommodation and use of hotel services at the Stella di Mosca Hotel are developed in accordance with the Civil Code of the Russian Federation, Federal Law No. 132-FL dated 11/24/1996 "On the Basics of Tourism Activities in the Russian Federation", Decree of the Government of the Russian Federation dated 11/18/2020. No. 1853 "On Approval of the Rules for the Provision of Hotel Services in the Russian Federation, approved by Decree of the Government of the Russian Federation dated 11/18/2020 No. 1853, Law of the Russian Federation No. 2300-1 dated 02/07/1992 "On Consumer Protection", Decree of the Government of the Russian Federation dated 04/14/2017 No. 447 "On Approval of requirements for anti-terrorist protection of hotels and other accommodation facilities and the form of a safety data sheet for these facilities" (hereinafter referred to as the "Rules").
- 1.2. These Rules are brought to the attention of consumers by placing them in the Hotel premises intended for registration of temporary residence of consumers (in the information folder on the reception and additionally on other resources of the Contractor). Upon conclusion of the contract, the Customer confirms in writing that he is familiar with the current Rules of accommodation and use of hotel services at the Stella di Mosca Hotel.
- 1.3. The terms and conditions specified in these Rules are mandatory for consumers who have contacted the Contractor to receive hotel services.
- 1.4. The basic concepts used in the Rules mean:
 - **Reservation** - is a booking of the room (a place in a room) in a hotel by a consumer.
 - **Check-in time** - is the time set by the Contractor for the arrival of the consumer – 15:00 by Moscow time.
 - **Departure time** – the time set by the Contractor for the departure of the consumer– 12:00 by Moscow time.
 - **The hotel** – accommodation and property complex of a hotel named Stella di Mosca, intended for the provision of hotel services, located by the address: 125009, Russian Federation, Moscow, Bolshaya Nikitskaya str., 9.
 - **Hotel services** – a list of services for the provision of accommodation facilities to guests, including related services, the list of which is determined by the contractor and brought to the attention of the consumer in accordance with the requirements of current legislation.
 - **Additional hotel services** – hotel services, the cost of which is not included in the price of accommodation.
 - **Deposit** – deposit in the amount of 20,000 rubles in cash or by reserving on a bank card. A deposit is a way to ensure payment for all kinds of additional services that are not included in the room rate.
 - **A consumer** - is an individual who intends to order or purchase, or who orders or purchases and/or uses the hotel services of the Hotel and the Contractor for personal or other needs not related to the implementation of entrepreneurial activities.
 - **The contractor** - is Vis Invest LLC (TIN 7709033070, PSRN 1027700289759), legal address: 125009, Moscow, Nizhny Kislovsky Lane, 5, p.1, room 18, providing hotel services to the customer (consumer) under the contract.
 - **The Customer** (Consumer)- is a individual or legal person who intends to order or purchase, or who orders or purchases hotel services in accordance with a hotel services agreement (hereinafter referred to as the "Agreement") for the benefit of the Consumer.
 - **Room** – a room in a hotel of the appropriate category, intended for temporary accommodation and accommodation.
 - **The price list** - is an internal local regulatory act approved by the General Manager of the Contractor, which establishes:
 - room categories and their parameters;
 - prices of rooms (places in rooms) and a list of hotel services included in the price of a room of a certain category (places in a room of a certain category);
 - the cost of providing an extra bed in the room (extra bed);
 - a list of the hotel's property and its value to be reimbursed by the consumer to the contractor in case of loss or damage to the hotel's property by the consumer;
 - the list and cost of additional services provided by the contractor, including the cost of meals (if it is not included in the price of the room (room space)).

Price lists in Russian are placed in the Hotel premises intended for registration of temporary residence of consumers (in the information folder at the reception desk and additionally on other resources of the Contractor).

- **Room price (rate)** - the cost of temporary accommodation and other related services determined by the contractor, provided for a single price (included in the room price).
- **Established time** - is the time of arrival and departure of the Consumer, set by the Contractor.
- **Early check-in** - is an additional service for check in of the Consumer before the established check-out time at the hotel, subject to availability of rooms.
- **Late check-out** - is an additional service for check out of the Consumer in the hotel after the established check-out time, subject to availability.
- **Confirmation** - is a form of document established by the Contractor, which confirms the booking conditions.

2. The procedure and conditions for the provision of hotel services

- 2.1. The Contractor provides 24 hours stay and service to Consumers at the Hotel.
- 2.2. The working hours of the Hotel are 24 hours.
- 2.3. The hotel complex includes:
 - The room stock includes 65 rooms of the following categories: Superior Room, Deluxe Room, Junior Suite, Deluxe Suite, Junior Suite with Terrace, Deluxe Suite with Terrace, Deluxe Suite with terrace, Premium Suite, Presidential Suite
 - SPA complex
 - IL Ristorante restaurant
 - Lobby bar
 - Beauty salon
 - Meeting room
 - Underground parking
 - Banquet hall
 - La Cioccolateria Chocolate Boutique
- 2.4. Working hours of outlets of the Hotel:
 - IL Ristorante from 07:00 till 23:00 daily
 - Lobby bar 24 hours daily
 - La Cioccolateria Chocolate Boutique from 09:00 till 21:00 daily
- 2.5. The working hours of the SPA complex: is established by the Rules of use of the SPA complex (Appendix No. 2 to these Rules).
- 2.6. The mode of operation of the beauty salon: according to the schedule of the salon.
- 2.7. Check-in and check-out from the Consumer's Hotel are carried out taking into account the check-out time. Check-in time is 15:00 local time. Check-out time is 12:00 a.m. local time.
- 2.8. The list of services included in the room price is determined by the room category and is set by price lists.
- 2.9. The service of early check-in and late check-out from the Hotel is an additional service and is provided on the terms stipulated by these Rules.
- 2.10. Information about the Contractor of hotel services and the services provided is posted in the Hotel premises intended for registration of temporary residence of Consumers (the information folder of the Hotel reception and accommodation service).
- 2.11. The list of additional services not included in the room rate, as well as the prices for additional services, are in the price lists, which are located in the Hotel premises intended for temporary residence of Consumers (in the information folder in the reception).
- 2.12. Information about third parties who provide services on the territory of the Hotel is available in the information folder in the reception.
- 2.13. The Hotel collects and uses personal data of visitors in accordance with Federal Law of the Russian Federation No. 152 dated 07/27/2006 for such purposes as, in particular, registration and migration registration of guests at the place of stay, as well as ensuring contractual obligations between the Hotel and hotel guests, contractors and contractors. By mutual agreement between the Hotel and the visitor, the Hotel also has the right to collect data on the Personal Preferences of guests in order to ensure a more comfortable stay for visitors at the hotel in the future. "Personal preferences" means information about interests, preferred activities, food and drinks, as well as requests for services provided by the Hotel.

3. Terms and conditions of booking and cancellation

- 3.1. Booking of a room is carried out through the reservation department by accepting information from the Consumer for making a reservation by phone +74952525555, e-mail reservations@stelladimosca.ru or any other connection that allows you to establish that the application comes from the Consumer. The booking agreement is concluded if necessary.
- 3.2. Booking a room through the Hotel's website is carried out by filling out the form installed on the Hotel's website.
- 3.3. The reservation of rooms in the Hotel is made and confirmed by the Contractor, subject to availability of rooms, by assigning to the Customer (Consumer) a notification confirming the reservation in accordance with clause 3.5. of the Rules.
- 3.4. The Contractor applies the following types of reservations:
 - 3.4.1. guaranteed booking is a type of booking in which the hotel waits for the Customer until established time of the day following the day of the arrival. In case of late cancellation, late arrival or non-arrival, the Customer will be charged for the actual downtime of the room, but not more than a day. If you are more than a day late, the guaranteed reservation will be canceled;
 - 3.4.2. non-guaranteed booking is a type of booking in which the hotel waits for the guest until 16:00 on the day of arrival, after which the Hotel reserves the right to cancel the reservation.
- 3.5. The booking is considered valid from the moment the consumer receives a booking confirmation containing information about the name (brand name) of The Hotel, the Customer, the category of the booked room and its price, the booking conditions, the length of stay at the Hotel, as well as other information determined by the Hotel.
- 3.6. The Contractor has the right to refuse to make a reservation if there are no available rooms on the date specified in the application. Reservations are possible only if there are available rooms of the appropriate category for the entire requested period.
- 3.7. Cancellation of the reservation without penalty is possible no later than 24 hours before arrival, before 15:00 Moscow time. In case of cancellation later than 24 hours before arrival, in case of non-arrival or in case of shortened stay, a fine of one night's stay will be charged.
- 3.8. The reservation can be changed no later than 24 hours before arrival, before 15:00 Moscow time. If the stay is shortened later than 24 hours before arrival, a fine of one night's stay will be charged.
- 3.9. Payment for the reservation can be made before arrival in the form of a 100% prepayment for the entire period of stay or at the reception upon arrival at the Hotel.
- 3.10. The contract with the customer may establish its own cancellation form for each customer.

4. The order of accommodation in the Hotel. Rules of accommodation in the Hotel

- 4.1. The accommodation of the Consumer is carried out after the conclusion between the parties of a Contract for the provision of hotel services, registration of documents for accommodation and receipt by the Consumer of a settlement receipt or other settlement document (invoice).
- 4.2. An agreement between the Consumer and the Contractor containing essential conditions: information about the consumer; information about the room provided (place in the room); the price of the room – except for confidential rates; the period of stay at the hotel; other necessary information; an agreement on the protection and non-disclosure of information according to the legislation of the Russian Federation, is the Guest's Registration card. The registration card (contract) is issued by the reception when registering the Consumer's stay at the Hotel.
- 4.3. The Guest is obliged to sign the registration card during check-in at the Hotel. If the guest refuses to sign the registration card, the hotel reserves the right to refuse service.
- 4.4. A settlement receipt or other settlement document (invoice) includes:
 - name of the Contractor;
 - Full name of the Consumer;
 - period of stay;
 - Room price;
 - other necessary data is at the discretion of the Contractor.
- 4.5. Accommodation is carried out upon provision of an identity document, which are:
For citizens of the Russian Federation:
 - a) a passport of a citizen of the Russian Federation certifying the identity of a citizen of the Russian Federation on the territory of the Russian Federation;

- b) a passport of a citizen of the USSR, certifying the identity of a citizen of the Russian Federation, before replacing it with a passport of a citizen of the Russian Federation within the prescribed period;
- c) birth certificates - for a person under the age of 14;
- d) a passport certifying the identity of a citizen of the Russian Federation outside the Russian Federation - for a person permanently residing outside the Russian Federation;
- e) a temporary identity card of a citizen of the Russian Federation.

For foreign citizens:

- a) a passport of a foreign citizen or another document established by federal law or recognized in accordance with an international treaty of the Russian Federation as an identity document of a foreign citizen;
- b) a document issued by a foreign state and recognized in accordance with an international treaty of the Russian Federation as an identity document of a stateless person;
- c) a visa and migration card (if necessary in accordance with Federal Law No. 109-FL "On Migration Registration of foreign Citizens and stateless Persons in the Russian Federation");
- d) a temporary residence permit for a stateless person;
- e) residence permit of a stateless person.

Check-in at the Hotel of minors under the age of 14 is carried out on the basis of identity documents of their parents (adoptive parents, guardians) or close relatives, accompanying person(s), consent of legal representatives (one of them), issued in the form prescribed by law, as well as birth certificates these minors.

Check-in at the Hotel of minors aged 14 to 18 years in the absence of their legal representatives is carried out on the basis of documents, identifying the identity of these minors, provided that the consent of legal representatives (one of them) is provided in the form prescribed by law.

The conclusion of a contract for the provision of hotel services with a minor citizen aged 14 to 18 years is carried out with the written consent of his legal representatives - parents (adoptive parents, trustees), executed in accordance with the procedure established by law.

Adults who are not parents (adoptive parents, guardians, trustees) can stay in the same room with minors if such adults have documentary evidence of the authority to accompany minors. The authenticity of the signature on the documents must be certified by a notary or in another manner prescribed by the legislation of the Russian Federation.

4.6. The Contractor has the right to refuse to accommodate the Consumers who do not have an identity document with them, or who are in a state of strong alcoholic, narcotic or other toxicological intoxication, as well as to Consumers who violated these Rules during previous stays.

4.7. Accommodation in a Hotel with pets is paid according to the price list and requires prior approval from the Hotel. The cost of such placement is 15,000 (fifteen thousand) rubles.

Accommodation in one room is possible with only one animal weighing no more than 15 kg. Exotic and wild animals are not allowed in the Hotel. Upon arrival at the Hotel with an animal, an Agreement on accommodation with animals is concluded with the consumer. In case of damage to the property of the Hotel by animals, the cost of eliminating such damage, as well as the cost of particularly thorough room cleaning, will be posted to the Consumer's account. The Hotel reserves the right to ask the Consumer to remove the animal from the Hotel if its presence interferes with other Consumers, as well as the operation of the Hotel.

4.8. For the period of restrictive measures to prevent the spread of infections (COVID-19 coronavirus infection, etc.), as well as in other cases, the Government of the Russian Federation may establish additional requirements for the list of documents on the basis of which the Guest is checked into the Hotel.

4.9. Registration of a foreign citizen and a stateless person at the place of stay in the hotel and their removal from the register at the place of stay are carried out in accordance with the Rules for Migration Registration of foreign citizens and Stateless Persons in the Russian Federation, approved by Decree of the Government of the Russian Federation dated January 15, 2007 No. 9 "On the procedure for migration registration foreign citizens and stateless persons in the Russian Federation"

4.10. Upon conclusion of the contract, the Consumer gives his consent to the processing of his personal data and their transfer to third parties by the Contractor in accordance with applicable law. The Contractor ensures the confidentiality of the Guest's personal data and guarantees that the transfer of his personal data to third parties will be carried out only for the purpose of fulfilling the duties imposed by the legislation of the Russian Federation.

4.11. When concluding a contract for the provision of hotel services, the guest agrees to use the Hotel premises (except rooms and toilet cubicles) video surveillance systems.

4.12. The agreement between the consumer and the Contractor, which contains essential conditions, is the Guest's Registration Card. The registration card (contract) is issued by the Reception when consumer is checking in in the Hotel.

4.13. The Contractor provides the following types of services to Consumers at the request without additional payment:

- Telephone
- Internet in the hotel
- Safe deposit boxes for storing valuables of guests in the reception
- Call an ambulance
- Use of a first aid kit
- Delivery of correspondence addressed to the consumer to the room upon receipt
- The doorman
- Luggage delivery (from car to room and from room to car)
- Wake up call
- Daily maid service of the room
- Daily refilling of beds
- Turn down service
- Daily change of bed linen
- Daily change of used towels:
- Luggage storage
- ATM
- Concierge services
 - organization of meetings and send-offs, including transportation of guests and luggage
 - Calling a taxi
 - rent (hire) a car without a driver
 - booking and (or) selling tickets for various types of transport
 - excursions, guides and translation guides
 - booking and (or) selling tickets to theaters, sports, and entertainment events
- Tourist information at the reception
- Underground Parking on the territory of the hotel
- Medical services
- Provision of boiling water, needles, thread, one set of dishes and cutlery, electric hair dryer;
- Bottled water, kettle or coffee machine, two ceramic mugs, 2 teaspoons; a set of products for making tea and coffee
- Iron and ironing board
- Baby cots; high chairs, pots and other accessories
- Hygiene products - gel, shampoo, conditioner, body lotion, soap;
- Nail file, shower cap, cotton pads, comb, dental kit, shaving kit, napkins and spoon for shoes, slippers, plaid, in-room safe.

4.14. The extension of the stay in the same room is possible only if there is no confirmed reservation for it. At the same time, if there are available rooms, it is possible to accommodate the consumer in another room (the cost of the room is determined according to the selected category)

4.15. The maximum period of stay in the Hotel is not set.

4.16. Complaint book is located in the Hotel premises intended for registration of temporary residence of consumers (in the information folder on the reception).

4.17. The Contractor has the right to unilaterally cancel the Contract if the Consumer violates the terms of the contract, while the Consumer reimburses the Hotel for the expenses actually incurred by him.

5. The cost of accommodation and payment procedure

5.1. The price of the room, the services included in the price of accommodation, the procedure and methods of payment for the room are set by the Contractor.

5.2. The price of the room and the list of services included in the price are determined in accordance with the marketing policy of the Hotel.

5.3. The Contractor has established daily payment for services.

5.4. Settlement days are understood as: on the first day of stay - the period from the time of arrival of the first day of stay to 12:00 a.m. the next day; on the second and subsequent days of stay – the period from 12:00 p.m. of the current day to 12:00 p.m. of the next day.

5.5. When staying at the Hotel, the Consumer must make a security deposit, which means funds in the amount of 20,000 rubles in cash or a reservation on a credit card. A deposit is a way to ensure

payment for all kinds of additional services that are not included in the room rate. Upon departure of the consumer, the entire unused amount is refundable.

5.6. Early check-in and late check-out are subject to availability for an additional fee. Early check-in before 10:00 a.m. on the day of arrival is provided for 100% of the cost of a night's stay. Early check-in from 10.00 am to 15.00 pm is provided for 50% of the cost of a night's stay. Late check-out before 18:00 is provided for 50% of the cost of a night's stay. Late check-out after 18:00 is provided for 100% of the cost of a night's stay.

5.7. In case of delayed departure of the consumer, on the day of departure after the established check-out time ("late check-out" service), the accommodation fee is set at the following amount:

- a delay of no more than 6 hours after check-out time - payment for accommodation is charged in the amount of 50% of the cost of the last night.
- delay from 6 to 24 hours after check-out time - payment for accommodation is charged in the amount of the full daily room price - additional payment at the full cost of the current day's fare.

5.8. Breakfast is provided to children accompanied by parents aged:

- Up to and including 5 years – free of charge
- From 6 to 11 years old - 50% of the breakfast price

5.9. The child's age must be confirmed by a birth certificate.

5.10. Upon departure of the consumer of the previously paid period of stay, the calculation is made in accordance with the rate.

5.11. The cost of additional services is determined according to the price list on request (Appendix No. 3 to these Rules).

5.12. Payment for additional services by a registered and resident Consumer can be made both on the spot at the point of sale, and on account of the deposit made to the room number, if such was made and the cost of the service does not exceed the amount of the deposit made.

5.13. The Hotel issues primary accounting documents (including an invoice) to the guest only if the Contractor is provided with a request and a power of attorney from the company on the day of arrival.

5.14. All payments are made in Russian rubles.

5.15. The Hotel has the right to provide discounts from the current rate in the amount established by the Hotel to the following preferential categories: Heroes of Socialist Labor, full cavaliers of Labor Glory, war invalids, participants (veterans) of the Great Patriotic War, persons awarded the badge "To a resident of Besieged Leningrad", Heroes of the Soviet Union, Heroes of the Russian Federation, full cavaliers of the Order of Glory, disabled people of groups I and II.

5.16. Use the right to book and receive extraordinary places in hotels, upon presentation of an official ID and documents confirming the fact of following to a new place of service or being on a business trip, if available, the following are entitled: military personnel, employees of the penal enforcement system, judges, employees of the federal fire service, members of the Federation Council, a deputy of the State Duma, a person in command federal courier services, prosecutorial staff, customs officer, bailiff, employees of the investigative committee and federal government civil servants, a police officer, employees of the State Tax Service.

6. Rights, duties and responsibilities of the consumer

6.1. The Consumer is obliged to:

- Comply with the Hotel accommodation procedure provided for by these Rules and other local regulatory documents of the Contractor, which can be found in the information folder of the reception.
- Comply with the fire safety rules (Appendix No.1 to these Rules), which can be found in the information folder of the Reception.
- Vacate the room after the paid period of stay.
- Notify the Reception immediately in case of loss of the guest's card.
- Take care of the property of the Hotel, observe cleanliness, silence and order in the room, in common areas and on the territory of the Hotel.
- To compensate for damage in case of loss or damage to the property of the Hotel personally or for the invited person.
- Not to create conditions and prevent accidents of power grids, heat and water supply, other technical and engineering systems and equipment of the hotel;
- Do not use any heating devices unless provided in the room;
- Do not bring bulky items, flammable materials, weapons, chemical and radioactive substances into the Hotel;

- Do not take video and photography with professional equipment on the territory of the Hotel without the consent of the Contractor;
- Pay in full and on time for all additional services provided by the Hotel, including the products of the mini bar;
- In accordance with the Contractor's standards, do not take food and drinks to all restaurants and other food outlets
- When holding events at the Hotel, comply with the requirements established by law related to the mass stay of people, including:
- When placing technological, exhibition and other equipment in the premises, do not clutter the evacuation passages to stairwells and other escape routes with various materials, products, equipment and other objects that prevent the free evacuation of people;
- Do not reduce the width of the aisles between the rows, do not install additional chairs, chairs, etc. in the aisles,
- Do not completely turn off the light during events;
- Do not allow people to fill the room in excess of the established norm;
- Do not arrange hangers for clothes, wardrobes in the vestibules of exits, and do not store (including temporarily) inventory and materials;
- Do not use arc lights, candles and firecrackers, do not arrange fireworks and other lighting fire-hazardous effects that can lead to a fire;
- Do not carry out fire, painting and other fire and explosion hazardous work before or during the event;
- Do not make changes to spatial planning solutions, as a result of which the conditions for the safe evacuation of people worsen, access to fire extinguishers, fire cranes and other fire safety equipment is limited, or the area of operation of an automatic fire extinguishing installation, smoke extraction systems, warning and evacuation management systems is reduced;
- If suspicious objects or signs of fire are found on the territory of the Hotel, inform the Hotel staff by dialing "0"
- Do not interfere with the proper performance of their official duties by the Hotel staff.
- In case of emergency situations, strictly follow the instructions of the Hotel staff.
- Parents or other accompanying persons are required to be responsible for the behavior of minors and their compliance with these Rules.
- In case of loss or damage to the property of the Hotel, the Consumer reimburses the Hotel for the damage in full, according to the price list approved by the Contractor.

6.2. The Consumer is prohibited:

- In order to comply with fire safety, use any heating devices in the Hotel room and in public areas, with the exception of devices provided by the Contractor;
- In accordance with Federal Law No. 15-FL "On protecting the health of citizens from exposure to ambient tobacco smoke and the effects of tobacco consumption", smoking is prohibited on the territory of the Hotel, in Hotel rooms, as well as on the outdoor terrace of the Hotel. Smoking is allowed in a specially designated and equipped place. In case of detection of the smell of tobacco smoke, the Hotel has the right to demand payment of a one night of accommodation for detoxification of the premises.
- The cost of general room cleaning in case of smoking, using IQOS and/ or other electronic nicotine delivery systems is the price of one night in this room category.
- Bring and store weapons, explosive and flammable, toxic, caustic, poisonous, narcotic substances and materials, firearms and other dangerous items that pose a threat to the health and life of citizens.
- Use pyrotechnic devices (fireworks, sparklers, firecrackers, etc.)
- Stay in the office premises of the Hotel without the permission of the Hotel staff;
- Perform any actions that create increased noise and (or) vibration that violate the normal living conditions of other consumers. From 23.00 to 07.00 hours, the use of televisions, radios, tape recorders and other loudspeaker devices is allowed only if the audibility is reduced to a degree that does not disturb the rest of other Guests;
- Commit intentional acts that threaten one's own life and health, as well as the life and health of others;
- Access and stay in the Hotel is prohibited for persons in a state of alcoholic, narcotic or toxic intoxication, with aggressive behavior that does not meet sanitary and hygienic requirements, in beach clothes, unaccompanied minors, visitors with animals.
- Professional photography and filming is not allowed in any premises without special permission. Any shooting using professional equipment and equipment (especially using

tripods, lighting or other equipment), which involves taking pictures or video materials for use in the media or on commercial resources, can be classified as professional. When using a professional camera for personal purposes, the Hotel asks guests and visitors not to use a flashbulb in public areas and avoid images of other Hotel Guests in the frames. The deliberate or accidental use of images of other Hotel Guests in photo or video shooting is not allowed without the prior consent of the Guests. The participation of the Hotel staff in any shooting is carried out only with the prior consent of the Hotel.

6.3. The Consumer has the right to:

- Use all hotel services provided they are paid for.
- Receive complete and reliable information about the rules of hotel accommodation, the cost and list of hotel services.
- Contact the staff of the Reception regarding the quality of services provided, registration of claims and appeals.

7. Guarantees, rights, obligations and responsibilities of the Contractor

7.1. Contractor's Guarantees:

- The Contractor guarantees that the accommodation, services and amenities provided are safe, meet the quality and cleanliness standards, and fully comply with all applicable norms of federal laws, regulations and standards and the requirements of the 5-star hotel Classification system.
- The contractor guarantees that he has all the necessary licenses and permits required by the legislative and regulatory acts of the Russian Federation and Moscow to provide hotel services.
- The contractor guarantees that the catering services provided to consumers comply with the requirements of sanitary and epidemiological legislation.
- The contractor has rooms provided for the accommodation of people with disabilities in accordance with the requirements of the legislation of the Russian Federation.
- Information about the services provided by the Contractor, set out in these Rules, contracts for the provision of services (hotel, events in conference halls, etc.) is complete and reliable.

7.2. The Contractor is obliged to:

- Provide services to consumers in accordance with the current legislative and regulatory acts of the Russian Federation and the subjects of the Russian Federation, these Rules; contracts concluded with the consumer for the provision of hotel services.
- To provide the consumer with the services included in the price of the contract in full; and exclusively at the request of the consumer – other services for an additional fee.

The contractor provides the following services to the consumer:

- reception and accommodation service 24 hours;
- delivery of correspondence to guests;
- luggage transfer from the car to the room and from the room to the car around the clock;
- morning wake - up call;
- Daily maid service, including bed making;
- change of bed linen – daily, as well as at the request of the guest;
- daily change of towels
- laundry, dry cleaning and ironing during the day;
- dry cleaning service - express service;
- Shoe shine;
- dispatch and delivery of correspondence;
- storing valuables in a safe room;
- Luggage storage is for resident guests only;
- calling a taxi;
- Underground parking
- calling an ambulance, using a first aid kit;
- catering services: round-the-clock catering services, A la Carte breakfast, room service menu in the room.

- To ensure the confidentiality of information about consumers and visitors of the hotel.
- Do not hold noisy events on the territory of the hotel after 23.00, except for pre-arranged holidays and entertainment programs.
- Provide complete and reliable information about the services provided by the Hotel.
- Ensure the availability of these Rules, fire safety rules and rules for the use of household appliances;
- Promptly respond to consumer requests to eliminate inconveniences, breakdowns in the room stock, at the infrastructure facilities of the Hotel.

- In case of an accident or failure of any equipment in the room and the inability to fix this problem, offer the consumer a room not lower than the category they paid for. If the latter is not possible, make a refund.
- Provide a "Complaint book" at the first request of the Consumer.
- Immediately consider the demands and complaints of Guests, take action on the complaints of Guests

7.3. The Contractor has the right to:

- Refuse to provide accommodation services to the consumer, evict the Consumer from the hotel in cases of violation of these Rules that pose a threat to the safety of citizens, property of the Hotel and third parties, with the mandatory preparation of an act on this incident and an invitation (if necessary) employees of the competent authorities.
- The Contractor is not liable to the Consumer for direct or indirect losses and/or lost profits resulting from the temporary absence of telephone and/or mobile (cellular) communications and/or Internet access and/or interruptions in their implementation, as well as for other circumstances beyond the Contractor's control.
- The contractor is not responsible for causing damage to the health of the consumer in case of consumption of food and beverages purchased outside the Hotel and from third parties.
- The Contractor is responsible for the loss of money, other currency valuables, securities and other precious things of the Consumer, provided that they were in the safe room of the Reception. Items found after the check-out time by the Contractor's staff in the room to be released are recognized as forgotten and placed by the Contractor in the forgotten things room of the Hotel. All abandoned food and alcoholic beverages are stored for 3 days. All abandoned and found items that are not of great value are stored for 90 days. Items of special value are stored for 2 years. Jewelry, electronic equipment, credit cards, art objects and other expensive items are considered valuable items. All abandoned and found items, after the expiration of the storage period, are transferred to the person who found the items or disposed of. The disposal of items is carried out by the Head of the economic service together with the head of the Security Service. A preliminary list of disposed items is approved by the General Manager of the hotel.

7.4. The Contractor has the right to visit the room where the Consumer lives in his absence in the following cases:

- in case of room cleaning, if there is no "do not disturb" sign on the door;
- if necessary, the supervisor checks the quality of the maid's room cleaning;
- if it is necessary for the engineering service to perform problems in the room that the maid discovered when cleaning the room;
- in case of replenishment/verification of the mini-bar;
- if it is necessary to go through the rooms for things left by the guests to the laundry-dry cleaning;
- in case of smoke, fire, flooding or other force majeure circumstances (including concerns about the health of the Consumer);
- in case of violation of these Rules by the guest, as well as generally accepted rules of public order.

Attachments:

1. Fire safety rules.
2. Rules of use of the SPA complex.

Fire safety rules at the Stella di Mosca Hotel

These Rules are binding on all residents of the Stella di Mosca Hotel and their visitors.

1. Residents and their visitors while staying at the Hotel are prohibited from:

1.1. Use of light matches, lighters, candles, smoke.

1.2. Bring, store, set fire, activate:

- Pyrotechnic products (sparklers, firecrackers, etc.);
- Household candles, dry alcohol;
- Kerosene, blowtorches, household electrical appliances, except those that are already equipped in the hotel room (for example, boilers, electric heaters, pressure cooker, microwave ovens, etc.);
- Flammable and combustible liquids (gasoline, kerosene, solvents, paints, etc.);
- Combustible materials.

1.3 Use fire-fighting equipment (fire extinguishers, fire hoses, fire detectors, etc.) for purposes other than their intended purpose.

1.4. Damage primary fire extinguishing equipment, fire signs, automatic fire alarms, and detectors.

1.5. Clutter with furniture or other objects (suitcases, etc.):

- Evacuation routes from the room;
- Staircases, corridors, halls and exits to them;
- Main and alternate escape routes.

1.6. Use damaged (faulty) electrical sockets, electrical switches, electrical appliances, as well as insert foreign objects into them.

2. When operating electrical appliances, it is prohibited:

2.1. Violate the Rules for the Use of Electrical Appliances when operating:

2.1.1. Rules for using the minibar (refrigerator)

- The minibar is switched on and equipped with a temperature regulator. There is no need to regulate the cooling, since depending on the temperature in the room, the automation maintains the temperature set by the manufacturer. If for some reason the minibar was turned off, after turning it on, the temperature required for storage in an empty refrigerator is reached in approximately 6-7 hours.
- Never try to repair the refrigerator yourself! In case of malfunction, please contact the reception desk.

Poisonous or explosive materials must not be stored in the refrigerator!

2.1.2. Rules for using an electric wall-mounted hair dryer

When using an electric hair dryer, the following precautions should be observed:
precautions:

- Never use a hair dryer in a bath or shower, or near a sink filled with water.
- Never immerse the hair dryer in water or other liquids.
- Do not place the device in a place where water or other liquids may be.
- Do not attempt to remove a connected electrical appliance from water: immediately remove the plug from the socket.
- Whenever you stop using the device, turn it off.
- Use the hairdryer so that the air inlet and outlet grilles are never blocked by foreign objects.
- Do not use the device if there is any abnormality in operation, after the device has been dropped, or if the cord is damaged.
- If the outside of the hair dryer, power cord, or plug gets wet, unplug the plug from the outlet. Before using the hair dryer again, wait until it is completely dry.
- Do not try to repair the device yourself; contact the hotel reception desk. This appliance is not intended for use by persons (including children) with reduced physical, sensory or mental capabilities, or lack of skill and knowledge. They may only use the device under the supervision of a person responsible for their safety. Do not allow children to play with the device.
- Children should use the appliance under adult supervision. Warn children of the dangers associated with using the appliance and inform them of safety precautions.

- Using a hair dryer does not involve applying physical force to it, as this can lead to damage due to the user's fault.

2.1.3. Rules for using an electric kettle

When using an electric kettle, the following precautions should be observed:

- Use the kettle according to these instructions.
- Place the kettle on a flat, stable surface.
- Do not instill any foreign objects on the kettle.
- Do not use the device if the power cord is damaged, if the device does not operate normally, if it has fell or otherwise been damaged.
- When unplugging the kettle, only hold the plug, do not pull the cord, as this may damage the cord or socket and cause a short circuit.
- When finished using, do not forget to unplug the kettle.
- Protect the kettle from shock waves, falls and other mechanical influences.
- Do not use the kettle outside of your room.
- This appliance is not intended for use by people (including children) with limited physical, sensory or mental abilities or lack of skill and knowledge. They may only use the device under the supervision of a person responsible for their safety. Do not allow children to play with the device.
- Use the kettle only for its intended purpose, for heating clean drinking water. Do not heat other liquids in the kettle.
- To avoid burns, do not touch hot parts of the appliance with unprotected hands, wait until they have cooled completely.
- Do not open the kettle lid while the water is boiling.
- Keep your face and hands away from the steam to avoid burns.
- Fill the kettle above the MIN mark. Heating insufficient amount of water may damage the kettle.
- Do not fill the kettle above the MAX mark; water may splash out when boiling.
- If the outside of the kettle, stand, power cord or plug gets wet, unplug the plug from the outlet. Before using the kettle again, wait until it is completely dry.
- Operating the kettle does not involve applying physical force to it, as this can lead to damage due to the user's fault.

2.2. Use of electrical appliances (including electrical extension cords, electrical tees, etc.) in a technically faulty condition (the body of the device is damaged, the insulation of the electrical cord is damaged, there is a burning smell, the electrical plug is faulty).

2.3. Connect electrical appliances with a voltage greater than the voltage for which the electrical appliance is designed.

2.4. Place any objects on electrical appliances, including flammable objects, dishware with liquid (vases with flowers, glass of water, etc.).

2.5. Tie, twist or pinch electrical cords of electrical appliances.

2.6. Pull the cord to disconnect the electrical appliance from the power supply.

2.7. When leaving the room, you must turn off the lights and electrical appliances, with the exception of those that can work with no supervision.

A REMINDER ABOUT FIRE SAFETY RULES IN A HOTEL

Dear guests!

We ask you to follow fire safety rules.

- Do not use electric heating devices (coffee pots, irons, boilers, electric stoves) in your room.
- When leaving your room, do not forget to turn off the TV, lighting lamps and other electrical appliances.
- We remind you that it is dangerous to cover switched-on floor lamps and table lamps with objects made of flammable material.
- It is strictly prohibited to smoke and use electronic cigarettes, use open flames and smoking accessories, as well as any gas equipment in the hotel building.
- It is unacceptable to bring or store flammable substances and materials in the room.

If you arrived at the Hotel for the first time, try to remember the location of the emergency exits and staircases.

In case of fire in your room:

1. Immediately report an incident to fire department by calling "101" or "112", hotel landlines "9101" or "9112".
2. If it is not possible to eliminate the source of fire on your own, leave the room and close the door but don't lock it.
3. Make sure to report the fire to hotel administration.
4. Leave the danger zone and act as directed by the administration or fire department.

In case of fire outside of your room:

1. Immediately report an incident to fire department by calling "101" or "112", hotel landlines "9101" or "9112".
2. After closing the windows and doors, leave your room and exit the building.
3. If the corridors are very smoky and you cannot leave the room, stay in your room with the windows wide open. A closed and well-sealed door can protect you from dangerous temperatures for a long time. To prevent smoke inhalation, cover gaps and vents with water-soaked towels and bedding.
4. Try to inform the administration about your location by phone.
5. When firefighters arrive at the scene, go to the window and signal for help.

Rules and regulations for using the SPA complex of the Stella di Mosca Hotel

1. Rules and regulations

1.1. The rules determine the conduct of Visitors on the territory of **the SPA complex of the Hotel Stella di Mosca**.

1.2. **The SPA complex of the Hotel Stella di Mosca** (hereinafter referred to as the SPA complex) is a complex that provides health spa services, fitness center services, an aqua and thermal complex, within established working hours and by appointment.

1.3. Using the Spa complex services means accepting these rules in their entirety, without any exceptions. Before concluding a contract for provision of services for a fee (that is, at the time of booking a service at the Spa complex), the visitor is obliged to carefully read these Rules, and upon his first visit to the salon, he is obliged to fill out a form provided by an employee of the Spa complex and confirm in writing his familiarity and agreement with the Spa complex Rules, as well as give consent to the personal data processing. Receiving a form from an employee of the Spa complex means that the visitor is familiar with these Rules, fully agrees with them and obliges to comply with them, bearing the risk of adverse consequences in case of violation. When visiting the Spa complex by an organized group of people (holding events), the group leader is responsible for compliance with these rules by all members of the group.

1.4. Able-bodied persons and minors, only in the presence of their legal representatives, are allowed to visit the **SPA complex of the Hotel Stella di Mosca**. The legal representative of a minor bears full responsibility for the actions of a minor on the territory of the **SPA complex of the Hotel Stella di Mosca**.

1.5. Only visitors over 14 years of age are allowed to independently visit the **SPA complex of the Stella di Mosca Hotel**. Visitors to the Spa complex bear full responsibility for any damage to property of the **SPA complex of the Stella di Mosca Hotel** and any damage or injury to third parties.

1.6. The total number of visitors simultaneously staying in the **SPA complex of the Hotel Stella di Mosca** is limited. When the maximum possible number of visitors has reached, the administration has the right to refuse access to the **SPA complex of Stella di Mosca hotel** to all other guests.

2. RULES AND REGULATIONS ON THE USAGE OF SWIMMING POOL

2.1. The swimming pool is open from **07:00 to 23:00 daily**. The swimming pool is **intended for use only by hotel guests and Residents** (non-guests or Residents visitors are not permitted), as well as other persons determined by the sole decision of the Hotel Manager. The Hotel Manager may prohibit or restrict access to the swimming pool at any time. The swimming pool may be temporarily closed for maintenance or special events. In addition to the rules established within the swimming pool area or otherwise determined at any time by the Hotel Manager, the following rules apply to the swimming pool, hot tub and pool area:

2.2. There is no lifeguard on duty at the pool. Each swimmer takes full responsibility for being in the pool.

2.3. You must shower before entering the pool or hot tub.

2.4. **Children under 14 years of age must be accompanied by an adult at all times.**

2.5. No animals are allowed in the pool, hot tub or pool area (except for service dogs which are allowed in the pool area)

2.6. No bicycles, skateboards or any other recreational equipment are permitted in the pool, hot tub or pool area.

2.7. Persons with open cuts, wounds, sores, rashes, blisters, open lesions or other potentially dangerous conditions should not use the pool or hot tub. Any and all bandages must be removed before entering the pool or hot tub.

2.8. No glass, metal, sharp objects or hazardous materials of any type are permitted in the pool, hot tub or pool area.

2.9. No food, drinks or chewing gum are allowed in the pool or hot tub. Eating and drinking is permitted only on the landscaped pool area. Garbage must be disposed of properly

2.10. Persons under the influence of alcohol or other influences are not permitted to use the pool, jacuzzi or be in the pool area. For determinations of these rules, persons are considered to be "under the influence of alcohol or other influence" if they appear intoxicated or have consumed a sufficient quantity of alcoholic beverages to legally be considered intoxicated if driving a car in this country. Despite any indications to the contrary in these rules, under no circumstances will the Owner of Non-Residential Premises, the Hotel Manager or the Management Organization of the Residential Complex be held liable for the actions of persons under the influence of alcohol or other substances, or

the failure to remove a person under the influence of alcohol or other substances from the territory of a swimming pool, jacuzzi or landscaped pool area.

2.11. Persons using the pool and hot tub must wear swimsuits. Bikinis, thongs, sports shorts, cut-off jeans and regular jeans are not permitted.

2.12. Diving is not permitted in the pool or jacuzzi.

2.13. It is not allowed to listen to music without headphones, speak loud, use profanity or otherwise make or cause loud noises or sounds.

2.14. It is crucial to immediately notify the Hotel Manager in the event of the appearance of physiological fluids or waste products of the human body in the jacuzzi, swimming pool or landscaped area by the pool.

2.15. Children who are not toilet trained are not allowed in the pool or hot tub without disposable swim diapers under their swimsuit (regular diapers are not permitted).

2.16. If any child is required to use a personal flotation device and such child does not know how to swim, he or she must be accompanied by a person responsible for the child, who must remain within arm's length of the child at all times.

2.17. Smoking is not permitted in the Jacuzzi, pool or landscaped pool area.

2.18. Water-filled balloons and sprinkler toys are not permitted.

2.19. No personal swimming equipment may be left or stored in the pool.

2.20. Running, pushing, drinking, shoving or other disruptive behavior is not permitted at any time. Any person involved in any of the above activities may be asked to leave the premises immediately.

2.21. The owner of non-residential premises, the Hotel Manager and the management organization of the residential complex are not responsible for lost or stolen items.

3. FITNESS CENTER RULES AND REGULATIONS

3.1 The fitness center is open from 07:00 to 23:00 daily. **Fitness Center is intended for use only by hotel guests and Residents** (non-guests or Resident visitors are not permitted), as well as other persons determined by sole discretion of the Hotel Manager. The Hotel Manager may prohibit or limit access to the fitness center at any time.

3.2. Children under 14 years of age are not allowed to use the fitness center.

3.3. The use of personal exercise equipment, if provided by someone other than the Property Owner, is strictly prohibited, including equipment that is attached to the human body, such as leg weights or heart rate monitors.

3.4. No glass, metal, sharp objects or hazardous materials of any type allowed in the fitness center.

3.5. Any problems with equipment must be reported directly to the Hotel Manager.

3.6. Individuals must assume full responsibility for risks associated with using the fitness room. The Owner of Non-Residential Premises, the Hotel Manager and the Management Organization of the Residential Complex are not responsible for any injury that may occur to persons participating in any physical activity. Participation in physical activity is voluntary.

3.7. Proper athletic clothing must be worn at all times. Tennis, running, or other regular athletic shoes (not spiked) should be worn at all times. Sandals and shoes with open toes or open heels are absolutely not allowed. T-shirts are mandatory. Jeans and denim shorts are not permitted.

3.8. No food is allowed in the fitness center. Chewing gum is not allowed. Water, isotonic and sports drinks are allowed only in hermetically sealed plastic containers. Radios, CDs, MP3s and other audio players are only permitted as personal devices equipped with headphones.

3.9. Alcohol, smoking and tobacco products are not permitted in the fitness center.

3.10. The owner of non-residential premises, the Hotel Manager and the management organization of the residential complex are not responsible for lost or stolen items.

3.11. For security reasons, personal bags are not permitted in the fitness center.

3.12. All persons must wipe down equipment in the cardio and free weights areas after each use. Paper towels and disinfectant spray are provided for this purpose.

3.13 Code of conduct in the free weights area:

(i) The use of chalk is not permitted.

(ii) Between sets, it is necessary to give other people an opportunity to exercise on the equipment.

(iii) The discs must be returned to the bar or rack.

(iv) Discs should not be left near walls, mirrors, benches or other equipment.

(v) Discs and weights must not be thrown onto the floor or benches.

3.14. No cardio equipment should be used for more than 30 minutes while another person is waiting to use the equipment.