

BEST WESTERN PLUS



УТВЕРЖДАЮ
Генеральный директор
ООО «Отельер»

В.В. Самойлик

24 марта 2016 г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЦЕ «BEST WESTERN PLUS «СПАССКАЯ»

RULES OF PROVIDING HOTEL SERVICES AT THE «BEST WESTERN PLUS «SPASSKAYA» HOTEL»



г. Тюмень 2016 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства РФ от 19.10.2015 № 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг (далее именуются - услуги).

1.2. Настоящие правила регулируют отношения между ООО «Отельер» (далее по тексту – Исполнитель) и потребителями (далее по тексту – Гости), т.е. гражданами, имеющими намерение заказать, либо заказывающими и использующими услуги гостиницы «Best Western Plus «Спасская» (далее по тексту – Гостиница) исключительно для личных, семейных и иных нужд, не связанных с предпринимательской деятельностью.

1.3. Под Гостиницей для целей настоящих правил понимается имущественный комплекс (помещения, оборудование и иное имущество), предназначенный для предоставления гостиничных услуг.

1.4. Сведения об Исполнителе и контактная информация:

Услуги Гостиницы оказываются юридическим лицом – Обществом с ограниченной ответственностью «Отельер» (сокращенное наименование – ООО «Отельер»), наименование на английском языке Limited Liability Company «Hotelier» (сокращенное наименование на английском языке – «Hotelier» LTD).

Юридический адрес: 625003, Россия, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Ленина, 2а.

Почтовый адрес: 625003, Россия, Тюменская область, г. Тюмень, ул. Ленина, 2а.

Контактные телефоны: тел: (3452) 55-00-08, +7-800-700-55-08, факс: 55-00-09.

1.5. Сведения об органе по защите прав потребителей:

Управление Федеральной службы по защите прав потребителей и благополучия человека по Тюменской области.

Юридический адрес: 625026, г. Тюмень, пр. Геологоразведчиков, д. 1;

фактический адрес: г. Тюмень, ул. Рижская, д. 45а;

тел.: +7 (3452) 20-88-24; факс: +7 (3452) 20-64-92.

1.6. Режим работы Гостиницы – круглосуточно.

1.7. Телефоны служб Гостиницы:

Служба приема (ресепшн)	101, 103
Дежурный менеджер	101
Ресторан «Дягилев»	144
Бар «Лев Бакст»	133
Обслуживание в номерах	144
Служба размещения	135
Прачечная	142
Отдел продаж	188,750, 191
Кондитерская «Спасская»	164, 152

1.8. На территории Гостиницы располагаются:

БАР «Лев Бакст»

Расположен на первом этаже и работает ежедневно с 09:00 до 24:00. Бар предлагает широкий выбор напитков и легких закусок.

Всю информацию об услугах бара можно узнать по телефону 133.



РЕСТОРАН «Дягилев»

Расположен на первом этаже и работает ежедневно. Ресторан предлагает разнообразные блюда русской и европейской кухни. Квалифицированный персонал ресторана поможет в организации приемов, банкетов, свадебных и семейных торжеств, корпоративных мероприятий, дней рождения, юбилеев.

Режим работы ресторана: ежедневно с 04:00 до 24:00.

Ранний завтрак 04:00 - 06:00

Завтрак 06:00-10:00

Бизнес-ланч 12:00-16:00

Во время проведения в ресторане банкетов и свадеб, праздничные дни, а также в дни проведения городских и общероссийский массовых мероприятий в режиме работы ресторана возможны изменения, либо организация питания (раннего завтрака, завтрака, бизнес-ланча) в лобби-баре «Лев Бакст» или в ближайшем ресторане в порядке индивидуального обслуживания. Информация об изменениях размещается на ресепшн и информационной стойке ресторана.

Для детей в ресторане имеются детские стульчики, которые предоставляются по желанию Гостя. Подробную информацию можно узнать по телефону 144.

КОНДИТЕРСКАЯ «СПАССКАЯ»

Расположена на первом этаже гостиницы. Кондитерская предлагает широкий ассортимент тортов и пирожных, в также выполнение индивидуальных заказов по предварительным заявкам.

Режим работы кондитерской с 09:00 до 21:00 без выходных и перерыва на обед.

Информацию об услугах кондитерской можно узнать по телефону 164, 152.

БИЗНЕС-ЦЕНТР

Расположен на втором этаже Гостиницы и предоставляет услуги пользования компьютером, копирования, брошюрования и пр. за плату, согласно утвержденному прейскуранту.

Режим работы: понедельник – пятница с 09:00 до 18:00;

выходные: суббота, воскресенье.

Подробная информация об услугах предоставляется по телефону 101.

ПРАЧЕЧНАЯ:

Режим работы: понедельник – пятница с 09:00 до 18:00.

Заказы принимаются по телефону 101.

Прачечная принимает вещи, сложенные в пакет, после заполнения бланка заявки прачечной. Для удобства Гостя бланки заявок и пакеты имеются в каждом гостевом номере в шкафу.

При оказании услуг прачечной в срочном порядке взимается дополнительная плата в размере 50% от стоимости заказа. Прейскурант на услуги прачечной находится в каждом гостевом номере.

ХИМЧИСТКА

Заказы принимаются по телефону 101.

Заказ на услуги химчистки, полученный до 14:00 сдается в чистку в день получения заказа. Заказ, полученный после 14:00, формируется в заявку на следующий день.

Срок выполнения заказа химчисткой – в течение 1-го рабочего дня после приема заказа на выполнение услуг. Срочный заказ – со сроком исполнения до 4 часов, выполняется с ценой, увеличенной на 100% от стоимости услуг по прейскуранту. Прейскурант на услуги химчистки находится на стойке информации ресепшн.

КОНФЕРЕНЦ-ЗАЛ «МАЛЕВИЧ»

Конференц-зал «Малевич» расположен на первом этаже Гостиницы. Площадь зала составляет 64 кв.м, вместимость – до 85 человек. Пространство конференц-зала может быть использовано как для больших мероприятий, так и в качестве многофункционального зала для мероприятий любого формата: семинаров, презентаций, тренингов и т.д. Конференц-зал оснащен всем необходимым оборудованием.

Подробную информацию Вы можете узнать по телефону 101, 750.

КОМНАТА ПЕРЕГОВОРОВ «БЕНУА»

Комната переговоров располагается на втором этаже гостиницы. Общая площадь 29 кв.м, вместимость – 25 человек. Комната переговоров прекрасно подходит для проведения переговоров в формате круглого стола. Подробную информацию Вы можете узнать по телефонам 101, 750.

ВЕЛНЕС-ЦЕНТР

В связи с реконструкцией велнес-центра Гостиницы, в настоящее время услуга не предоставляется. Информацию о близлежащих фитнес-центрах и о специальных предложениях для Гостей Гостиницы Вы можете узнать в службе приема (ресепшн) по телефонам 101.

БАНКОМАТ

Банкомат расположен на первом этаже Гостиницы. Банкомат выдает российские рубли с кредитных карт и производит обмен валют на российские рубли (доллары и евро – купюры номиналом 50 и 100; минимальная сумма обмена может быть ограничена в зависимости от курса валют).

2. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ИНФОРМАЦИЯ О РАЗМЕЩЕНИИ ГОСТЕЙ В ГОСТИНИЦЕ

2.1. Гостевые номера соответствующей категории предоставляется Гостю после оплаты услуги проживания и предъявления в службу приема (ресепшн) документа, удостоверяющего личность, в том числе:

- а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего 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) паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, – для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- д) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (*удостоверение беженца*);
- е) документа, выданного иностранным государством и признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- з) вида на жительство лица без гражданства.

Заселение в номер с оружием возможно только в случае представления Гостем документа, удостоверяющего право на ношение и хранение оружия.

2.2. При заселении Гость заполняет и подписывает регистрационную карту, чем подтверждает достоверность сведений о себе и согласие с правилами проживания в Гостинице, после чего Гостю выдается карта Гостя и электронный ключ от номера.



Продление срока проживания в Гостинице осуществляется в общем порядке бронирования. Администрация Гостиницы оставляет за собой право отказать Гостю в продлении срока проживания в случае отсутствия свободных мест.

2.3. Оплата за проживание и услуги Гостиницы осуществляется по прейскурантам, утвержденным генеральным директором Исполнителя. Информация о дополнительных услугах, их стоимости и порядке предоставления находится в службе приема (на ресепшн).

2.4. Гостиница предоставляет без дополнительной платы следующие виды услуг:

- побудка к определенному времени (телефонный звонок администратора в гостевой номер (до 5 гудков). Администрация Гостиницы не несет ответственность, если Гость сбросил звонок или не ответил на него);

- вызов скорой помощи (телефонное обращение администратора в службу скорой медицинской помощи (03). Администрация Гостиницы не несет ответственность за качество и оперативность оказания медицинских услуг Гостю, за действия медицинского персонала), а также вызов других специальных служб;

- вызов такси (телефонное обращение администратора в службу такси. Администрация не несет ответственность за качество и оперативность оказания услуг службой такси);

- пользование открытой автостоянкой (предоставление имеющихся в наличии свободных парковочных мест перед входом в здание Гостиницы. Услуга не предполагает резервирование парковочных мест и/или услуги парковщика);

- предоставление медицинской аптечки (в пределах первой медицинской помощи);

- предоставление утюга и гладильной доски;

- предоставление иглол, ниток (имеющийся в наличии швейный набор);

- предоставление дополнительных подушек и одеял, обогревательных приборов;

- предоставление детской кроватки;

- предоставление детских сидений на унитаз;

- заказ столика в ресторане «Дягилев»;

- доставка в номер по просьбе гостя корреспонденции по её получении (доставка в номер Гостя писем и иных документов, адресованных непосредственно Гостю).

2.5. Исполнитель предоставляет дополнительные оплачиваемые услуги:

- услуги мини-баров;

- пользование подземной автостоянкой;

- услуги прачечной;

- услуги швейной комнаты;

- предоставление дополнительной кровати;

- услуга «ранний заезд» (при заказе услуги завтрак предоставляется комплементарно);

- услуги бизнес-центра (копирование, ламинирование, переплет, печать документов с электронных носителей (флэш-карт, CD-дисков), сканирование).

2.6. Услуга проживания в номере Гостиницы, без дополнительной платы, включает в себя:

- предоставление гостевого номера соответствующей категории;

- предоставление проводного, беспроводного Интернета, лицам, достигшим 18 лет;

- завтрак в ресторане «Дягилев»;

- наличие в гостевом номере пакетированного чая и сахара порционно; электрического чайника, кружки, стакана; мыло, гель для душа и шампунь порционно; рожка для обуви; индивидуального сейфа; устройства медиахаб; комплекта полотенец;

- смену полотенец – ежедневно, постельного белья – раз в три дня;

- текущую уборку в номере ежедневно с 09:00 до 17:00. В остальное время текущая уборка предоставляется по возможности, при обращении Гостя в службу приема (тел. 101).

2.7. Оплата за проживание осуществляется за сутки проживания в номере.

Время заезда – 14:00 по местному времени, расчетный час – 12:00 по местному времени.

2.8. В случае раннего заезда (до расчетного часа), Гостю, приобретающему услугу проживания, при наличии свободных номеров, по его согласию предоставляется дополнительная платная услуга «ранний заезд», которая оплачивается по прейскуранту, утвержденному Исполнителем. Услуга «ранний заезд» предполагает гарантированное размещение Гостя в номере до установленного в Гостинице времени заезда.

2.9. При задержке выезда, по желанию Гостя, при наличии свободного номера, ему может быть предоставлена дополнительная услуга – «поздний выезд», оплачиваемая в следующем порядке:

- за первые два часа задержки выезда плата не взимается;
- от 2 до 6 часов после расчетного часа взимается почасовая оплата согласно прейскуранту, утвержденному Исполнителем;
- от 6 до 12 часов после расчетного часа взимается плата за половину суток по прейскуранту, утвержденному Исполнителем;
- от 12 до 24 часов после расчетного часа взимается плата за полные сутки проживания в номере.

2.9.1. При заселении Гостя в гостиницу для проживания только в период с 0 часов 00 минут до 12 часов 00 минут (далее – «Ночное размещение»), оплата осуществляется по прейскуранту, утвержденному генеральным директором Исполнителя. При «Ночном размещении» Гостя предварительный заказ мест и (или) номеров в гостинице (бронирование), не осуществляется. «Ночное размещение» предоставляется при условии наличия свободных номеров.

При «Ночном размещении» в гостинице, услуга завтрака в ресторане «Дягилев» комплементарно не предоставляется, может быть предоставлена Гостю за дополнительную плату согласно прейскуранту.

2.10. По желанию Гостя, ему может быть предоставлена услуга «Дневное проживание», которая включает предоставление для проживания гостевых номеров категорий «Стандарт Плюс», «Комфорт», «Бизнес», «Люкс». Время заезда до 08:00, время выезда после 20:00 в течение одних суток. Услуга «Дневное проживание» включает перечень услуг согласно п. 2.6 настоящих правил и оплачивается согласно прейскуранту на «Дневное проживание».

2.11. Договор на бронирование считается заключенным после получения Гостем подтверждения бронирования от гостиницы. Уведомление о принятии заявки Гостя на бронирование не является подтверждением бронирования.

Плата за предварительное бронирование не взимается, за исключением случаев, когда такая плата предусмотрена выбранным Гостем тарифом на проживание.

2.12. Гарантированное бронирование осуществляется при условии предварительной оплаты услуг проживания в размере 100% от стоимости проживания первых суток.

2.13. В случае гарантированного бронирования, при опоздании более чем на сутки, взимается плата за фактический простой номера по утвержденному Прейскуранту.

При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. В этом случае размещение в Гостинице производится в порядке общей очереди, при наличии свободных номеров.

2.14. Гостиница оставляет за собой право отменить негарантированное бронирование после 18:00 даты заезда по местному времени.

2.15. Программы лояльности, акции и специальные предложения применяются в Гостинице при условии бронирования номера без участия посредников (агентства, системы онлайн-бронирования, и др.).

За одно регистрируемое пребывание в Гостинице допускается использование только одной программы лояльности по выбору Гостя (Best Western Rewards, СТАТУС, специальные предложения для агентств, включая интернет агентства, системы онлайн-бронирования и другие, действующие в отеле акции и спецпредложения).

2.16. Платежи осуществляются наличным и безналичным расчетом. К оплате принимаются банковские карты American Express, Visa, Master Card, Diner's Club, JCB (Japan Credit Bureau), AMEX и



CUP (China UnionPay).

2.17. Плата за проживание в Гостинице детей в возрасте до 12 лет (при семейном размещении), без предоставления дополнительного спального места, не взимается.

2.18. По просьбе Гостя, посторонние лица, не проживающие с ним, могут находиться в гостинице с 09:00 до 23:00.

2.19. Общее количество проживающихGuestов в номере не должно превышать количество мест в номере.

2.20. В случае отказа Гостя от оплаченного номера в течение 30 минут после заезда, при условии, что Гость не воспользовался спальным местом, ванной комнатой, индивидуальным косметическим набором, плата не взимается.

2.21. При выезде из Гостиницы Гость сдает дежурному администратору электронный ключ и производит окончательный расчет.

2.22. Гость обязан:

- соблюдать установленные в Гостинице правила проживания и порядок оплаты предоставляемых услуг;
- соблюдать правила пожарной безопасности;
- при выходе из номера закрыть водоразборные краны, окна, выключить свет, телевизор;
- возместить ущерб, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, в соответствии с действующим законодательством и установленным в Гостинице порядком.

Администрация Гостиницы квалифицирует курение в помещениях Гостиницы, в том числе в гостевых номерах, как порчу Гостем имущества Гостиницы. В случае выявления фактов курения в помещениях Гостиницы, Гость обязан возместить Исполнителю расходы на восстановление имущества (специальная обработка мебели, предметов интерьера, коврового покрытия и др.) в размере согласно утвержденному Прейскуранту.

2.23. Гостю запрещается:

- присутствие в номере посторонних лиц, не зарегистрированных в Гостинице после 23:00;
- передавать посторонним лицам ключи от номера, пароль доступа в Интернет;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие (за исключением предусмотренных законом случаев);
- размещать домашних животных;
- нарушать покой другихGuestов, проживающих в Гостинице;
- оставлять вещи без присмотра в общественных зонах Гостиницы.

2.24. Для обеспечения сохранности ценных вещей Гостя, Исполнитель предоставляет право пользования бесплатным индивидуальным сейфом, расположенным в каждом гостевом номере. Исполнитель не несет ответственность за ценные вещи Гостя, оставленные в номере.

2.25. В случае грубого нарушения настоящих правил или техники безопасности со стороны Гостя, в том числе неуплаты за проживание более чем за 1 сутки, администрация Гостиницы имеет право отказать ему в дальнейшем пребывании в Гостинице.

2.26. При отсутствии Гостя по месту пребывания более 2-х часов после расчетного часа в день выезда и обнаружении забытых вещей Гостя, Исполнитель создает комиссию, производит опись имущества, находящегося в его номере и (или) сейфе. Исполнитель принимает оперативные меры по возврату их законному владельцу.

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

2.28. Книга отзывов и предложений находится в службе приема (ресепшн) Гостиницы и выдается по требованию Гостя. Предложения Гостя по улучшению качества обслуживания в гостинице рассматриваются Исполнителем не позднее месяца со дня подачи отзыва или предложения.

Требования Гостя об уменьшении цены за оказанную услугу, а также возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, рассматриваются в десятидневный срок со дня предъявления соответствующего требования.

2.29. В случае возникновения жалоб со стороны Гостя, Исполнитель принимает все меры для урегулирования конфликта, предусмотренные законодательством РФ.

2.30. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Исполнитель и Гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

2.31. Любительская фото- и видеосъемка может осуществляться Гостями без взимания платы в общественных помещениях Гостиницы, а также в гостевом номере, услуги проживания в котором оплачены Гостем, за исключением съемок рекламного характера, съемок с использованием габаритной фото- и видеоаппаратуры, а также съемок, порочащих деловую репутацию Гостиницы.

По желанию Гостя, ему за плату могут быть предоставлены интерьеры Гостиницы на условиях, указанных в утвержденном прейскуранте.

3. ПРАВИЛА ПОЖАРНОЙ БЕЗОПАСНОСТИ

3.1. Все номера Гостиницы – для некурящих. Курение в помещении Гостиницы запрещено.

3.2. Планы пожарной эвакуации расположены в каждом гостевом номере. При заселении в номер, Гостю необходимо ознакомиться с планом пожарной эвакуации и запомнить ближайший пожарный выход.

3.3. Гостю запрещается:

- использовать в помещениях номерного фонда, коридорах, холлах, балконах, в санузлах и зоне ресепшн открытый огонь (свечи, спички, зажигалки и т. п.), самостоятельно разжигать камины в гостевых номерах и лобби;

- пользоваться в номере электронагревательными приборами, за исключением предоставленных Гостиницей;

- использовать электроприборы и другие технические средства не по прямому назначению;

- оставлять включенными электрические приборы, уходя из номера;

- накрывать включенные торшеры, светильники и настольные лампы;

- приносить и хранить в номере пожароопасные вещества и материалы.

3.4. В случае пожара в номере, Гостю следует выполнить следующие действия:

- немедленно сообщить о пожаре по телефону 101;

- выйти из номера и закрыть дверь;

- покинуть опасную зону и действовать по указанию администрации или пожарной охраны.

3.5. В случае пожара вне номера, Гостю следует соблюдать следующие правила:

- немедленно сообщить о пожаре по телефону 101;

- прежде чем открыть дверь, необходимо проверить, не нагрелась ли она;

- если дверь не нагрелась, медленно открыть дверь и покинуть номер, следуя к ближайшему безопасному выходу из здания на улицу;

- если путь к выходу представляет опасность, следует вернуться в номер и сообщить по телефону 101 и в пожарную службу 901;

- если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены, и покинуть здание не представляется возможным, следует оставаться в номере.

3.6. Во всех номерах Гостиницы установлены противопожарные двери, которые предотвращают попадание дыма в номер в течение 30 минут. Шторы и текстиль каждого номера имеют противопожарную обработку. Все строительные материалы удовлетворяют самым современным стандартам и требованиям ГОСТа: они негорючие и не выделяют токсичных газов при пожаре.

3.7. О любых подозрительных происшестввах или лицах, вещах, оставленных без присмотра, немедленно сообщайте по телефону экстренной связи:

- со стационарного телефона в гостевом номере - 901;

- с мобильного телефона - 112.

Или обратитесь в службу приема (ресепшн) по телефону 101.

BEST WESTERN PLUS



СОВЕТЫ ПО БЕЗОПАСНОСТИ В ГОСТИНИЦЕ

В интересах сохранности Вашей собственности:

- не оставляйте багаж без присмотра в общественных зонах Гостиницы;
- храните ценности в сейфе.

О любых подозрительных происшествиях или лицах, вещах, оставленных без присмотра, немедленно сообщайте по телефону экстренной связи:

- со стационарного телефона в гостевом номере – 901;
- с мобильного телефона – 112.

Или обратитесь в службу приема (ресепшн) по телефону 101.

Не приглашайте в номер незнакомых людей. Регистрируйте гостей, которых Вы приглашаете в номер, в службе приема (ресепшн).

Выходя из номера, убедитесь, что дверь закрыта.

Не оставляйте сумки и портфели без присмотра в ресторане, баре и местах общего пользования.

Согласно требованиям законодательства РФ, иностранные граждане обязаны постоянно иметь при себе действующий вид на жительство либо разрешение на временное проживание, либо визу и (или) миграционную карту.

По возможности держите наличные деньги отдельно от кредитных карточек.

Питьевая вода

Вы можете употреблять воду из-под крана для питья, но мы рекомендуем кипятить ее перед употреблением, так как характеристики воды могут отличаться от тех, к которым Вы привыкли.

Вы можете приобрести бутилированную воду в мини-баре или заказать с доставкой в номер из ресторана по телефону 144.



1. GENERAL TERMS

1.1 These Rules are developed in accordance with The Law of the Russian Federation from 07.02.1992 № 2300-1 Concerning the Protection of Consumers' Rights, by government regulations of the Russian Federation from 19.10.2015 № 1085 "On approval of hotel services rules in the Russian Federation" and regulate relations in the field of providing hotel services (hereinafter referred as Services).

1.2. These rules regulate relations between LLC «Hotelier» (hereinafter referred as - Contractor) and consumers (hereinafter referred as - Guests), that is citizens, having intention to order or ordering and using services provided by the «Best Western Plus «Spasskaya» Hotel» (hereinafter referred as Hotel) only for personal, family or other needs not associated with entrepreneurial activity.

1.3. For the purposes of these rules the definition of the Hotel is understood as a property complex (facilities, equipment and other properties) intended for providing hotel services.

1.4. Information about the Contractor and contact information:

Hotel services are provided by a legal entity – Limited liability company «Hotelier» (Ltd «Hotelier» in abbreviated form) in Russian language ООО «Отельер».

Business address: 2a Lenina St., Tyumen, Tyumen region, 625003.

Postal address: 2a Lenina St., Tyumen, Tyumen region, 625003.

Telephone: (3452) 55-00-08, +7 800 700-55-08, tel/fax: (3452) 55-00-09

1.5. Information about Protection of Consumers Department:

Administration of Federal Consumers and Human Welfare Protection in Tyumen Region:

Business address: 1, Geologorazvedchikov St., Tyumen, 625026

De facto address: Tyumen, Rizhskaya st. 45a Tel. +7 (3452) 20-88-24; Fax +7 (3452) 20-64-92.

1.6. Hotel works 24/7.

1.7. Telephone directory of the hotel offices:

Front Office	101,103
Manager on duty	100
“Diaghilev” restaurant	144
“Lev Bakst” bar	133
Room service	144
Housekeeping	135
Laundry and Dry Cleaning	142
Department of Sales	750,188,191
Confectionary «Spasskaya»	164, 152

1.8. On the territory of The Hotel there are:

Diaghilev RESTAURANT

Located on the first floor and open daily. The restaurant offers a variety of Russian and European cuisine. Qualified staff can help with organizing of banquets, weddings and family celebrations, corporate events, birthday parties and anniversaries.

Working hours: daily from 04:00 am to 24.00 am.

Early Breakfast: 04:00 am – 06:00 am. Breakfast: 06:00 am – 10:00 am.

Business Lunch: 12:00 pm – 4:00 pm.

The restaurant has high chairs for children, which are available to guest.

For more information, please call: 144.



BAR Lev Bakst

Located on the first floor and works from 9:00 am to 12:00 am. The bar offers a wide variety of alcoholic and non-alcoholic drinks, as well as light snacks.

For more information, please call: 133.

CONFECTIONARY "SPASSKAYA"

Located on the first floor. Confectionary offers a wide variety of cakes and pastries. You can order a cake according to your wishes.

Working hours: daily from 9:00 a.m. till 09:00 p.m.

For more information, please call: 164, 152.

BUSINESS CENTER

Located on the second floor of The Hotel and provides computers, copying center, binding, etc. for a fee according to the approved price list.

Working hours: Monday - Friday from 09:00 am to 6:00 pm.

Closed on: Saturday and Sunday.

For more information, please call: 101.

LAUNDRY

Working hours: Monday - Friday from 09:00am to 6:00pm.

For reservations, please call: 101.

Cleaning takes clothes stacked in the package after filling in the application. For guest convenience, the application forms and packages are available in each guest room.

Delivery time - 48 hours. Urgently laundry services is served with an extra-fee pay 50% of the order value. Price list of laundry is available in each guest room.

DRY CLEANING

To leave your order, please call 101.

All orders that were taken before 2:00 pm will be picked up by the dry cleaning service representative. Orders that were placed after 2:00 pm will only be picked up by the dry cleaning service the next day.

Your order will be delivered back to you in one business day after it got picked up. The urgent order will be fully processed within 4 hours, and its cost will be 100% more expensive than on the price list. For the price list and more information please contact our Reception Desk.

MALEVICH CONFERENCE ROOM

Malevich Conference Room is located on the ground floor of The Hotel. The room space is 64 square meters, capacity is up to 85 people. Area of conference room can be used for large events and multifunctional room for different events such as: workshops, presentations, trainings, etc. Conference room has all necessary equipment.

For more information, please call: 101, 750.

BENOIS MEETING ROOM

Benois Meeting Room is located on the 1st floor of The Hotel. The room space is 29 square meters, capacity is 25 people. The Meeting Room is perfect for round-table format meetings.

For more information, please call: 101, 750.

WELLNESS CENTER

Due to the reconstruction of wellness center of The Hotel, service is not available at the moment.

For information about the nearest fitness center and special offers for guests, please call: 101.

ATM is located on the first floor. ATM gives Russian rubles from credit cards and currency exchange (Dollars and Euros – only 50 and 100 bills; minimum amount of the exchange can be limited due to the currency value).

2. RULES OF ACCOMMODATION AND INFORMATION ABOUT SETTLEMENT OF GUESTS IN THE BEST WESTERN PLUS SPASSKAYA HOTEL

2.1 Guest room of chosen category provided after paying for room and giving to Front Office an ID such as:

- a) Passport of the citizen of the Russian Federation, proving the identity of a Russian citizen on the territory of the Russian Federation;
- b) Passport of the USSR citizen which defines identity of the citizen before it was replaced to passport of Russian Federation in the set period of time;
- c) Birth certificate for individuals under 14 years old;
- d) Passport which defines a citizen of the Russian Federation outside the territory of the Russian Federation, - applies for citizens who have temporary residence in foreign countries;
- e) Passport of a foreign citizen or any other documents that legally confirm his/her identity (refugee status) according to the international agreement of Russian Federation;
- f) Document given by a foreign government and approved as a legal ID by Russian Federation according to international agreement;
- g) Valid temporary residency by people with no citizenship;
- h) Valid permanent residency by people with no citizenship.

Guests are allowed to bring a weapon in the guest room after giving to Front Office a document, which proves that this person is allowed to carry and bear weapon.

2.2. Foreign citizens and stateless persons should provide Front Desk with the documents, intended by the Russian Federation Law on Migration Registration. Guest should fill in and sign the Registration Card when settle. The Registration Card confirms the accuracy of the information about Guest and accepts the rules of stay in The Hotel, after that the Guest is given the guest card and an electronic room key.

Extension of stay in the Hotel should be carried out in accordance to the standard procedure of reservation. The Hotel Administration reserves the right to refuse the extension of guest stay in case of spare room absence.

2.3. Payment for accommodation and services in the hotel is provided in accordance to the price list approved by the Executive Director. Information about additional services is available at the Front Office.

2.4. The hotel offers following no extra charge services:

- wake-up call;
- emergency call;
- taxi call;
- use of free parking;
- use of the medical first aid kit (within first aid);
- iron and ironing board;
- availability of needles, thread;
- extra pillows and blankets, electric-heaters;
- crib;
- high chair and children toilet;
- booking a table at the Diaghilev Restaurant;
- delivering of mail to the guest room.

2.5. Contractor provides additional services for extra charge:

- mini bar;
- underground parking;
- laundry service;
- sewing room;



- extra bed;
- early arrival service;
- business center service.

2.6. Accommodation price includes:

- the usage of wired/wireless Internet access;
- guest room of chosen category;
- breakfast in the restaurant «Diaghilev»;
- tea bags and sugar are portions, kettle, mugs, cups, soap, shower gel and shampoo are portions, shoehorn, individual safe, media-hub, sets of towels;
- daily change towels, bed linen - once in 3 days;
- daily cleaning – every day from 9.00 am to 5.00 pm. At other time daily cleaning is available on request by calling to the reception (101).

2.7. The guest pays for a day of stay in room. Check-in time is 2.00 pm (of local time), check-out time is 12.00 pm (of local time).

2.8. In case of early check-in, Guest is provided, if available, the early arrival service, it should be paid according to the price list approved by the Contractor. Early arrival service guarantees the settlement of Guest before hotel's check-in time.

2.9. In case of late departure, fee charged in the following order:

- the first two hours late departure fee is not charged;
- from 2 up to 6 of the estimated hours charged hourly on the price list approved by the Contractor;
- from 6 up to 12 of the estimated hours charged for half a day on the price list approved by the Contractor;
- from 12 up to 24 from estimated hours charged for full-day stay in room.

2.9.1 When Guest checks in to stay only in the period from 12:00 am to 12:00 pm (hereinafter – the «overnight stay») the payment is made by the price list which was approved by the General Director of the hotel. The «overnight stay» cannot be booked in advance, and will only be provided if there are rooms available.

Complimentary breakfast at «Diaghilev» Restaurant is not included to the «overnight stay» rate and will cost extra.

2.10. The service Day-Stay can be provided by the request of the Guest. This service includes providing for accommodation guest rooms Standard Plus, Superior, Business, and Luxury. Check-in time until 8:00 am, check-out time after 8:00 pm in the same day. Day-Stay includes all service described in 2.6 and paid according to price list for Day-Stay.

2.11. The reservation agreement is active and legal only after the guest receives the hotel confirmation. The notice of the hotel receiving booking request does not automatically mean that reservation is confirmed. There is no fee for preliminary reservation unless the rate conditions say so.

2.12. Guaranteed reservation will be made after payment of not less than 100% of the 1st day price.

2.13. In case of guaranteed reservation and delay one day, charge will be taken for actual one day room price according to the price list. When the delay is more than 24 hours, your reservation will be canceled. In this case, the accommodation shall be subject to a public queue upon availability.

2.14. The Hotel has the right to cancel non-guaranteed reservation after 06:00 pm (local time).

2.15. Loyalty programs, promotions and special offers are applied in case direct reservations (without intermediaries: travel agencies, online booking system, etc.).

Guest can use only one loyalty program (for guest's choice) during one stay at the Hotel (Best Western Rewards, STATUS, Deals agencies, including online agencies, online booking system and other operating hotel promotions and deals).

2.16. Payment is accessible in cash and carry. We accept bank cards: American Express, Visa, Master Card, Diner's Club, JCB (Japan Credit Bureau), AMEX and CUP (China Union Pay).

2.17. Accommodation for children under 12 years (family settlement) is free.

2.18. In request of the Guest, unauthorized persons, not residing with him, can stay in hotel from 09:00am to 11:00pm.

2.19. Rooms are designed for total number of guests in room not more than exceeded.

2.20. If Guest declines the paid room during the first 30 minutes, with no using bed, bathroom, individual cosmetic set, no charge will be taken.

2.21. Guest should give electronic key back to the Front Office when check out and produce final calculation.

2.22. Guest is obliged to:

- follow the rules of accommodation and hotel payment order for services;
- follow fire safety regulations;
- close water cranes, window, turn off the light and TV leaving the room;
- pay for lost items or damage of the hotel property, according to current Federal Law and Hotel's rule.

Administration of the hotel qualifies smoking in unauthorized places, such as guest room, as damage of The Hotel property. In case of being caught smoking in unauthorized places, Guest must pay to Contractor for recovery of property (special handling of furniture, interior items, carpet, etc.) with value according to the price list.

2.23. Guest should not:

- stay with unauthorized persons in The Hotel after 11:00 pm in the guest room;
- give electronic key and password to access the Internet to unauthorized persons;
- keep bulky things, flammable materials, weapons (except prescribed by law);
- keep pets;
- disturb other guests staying in The Hotel;
- leave personal things unattended in public zones of The Hotel.

2.24. Contractor grants the right to use free individual safe-box located in every room to ensure safety of The Guest valuables. Contractor is not liable for guests' valuables left in the room.

2.25. In case of Guest current rules breaking or Safety Rules, including non-payment for accommodation for more than 1 night-stay, the hotel has the right to refuse The Guest stay in The Hotel.

2.26. In case of Guest absence in The Hotel for more than 2 hours after check-out on the day of departure and the discovery of forgotten things in the room Contractor creates a Commission to make an inventory of property located in his room and (or) safe-box. The Contractor is responsible for the preservation of abandoned things of the Guest and takes swift action to return things to its rightful owner.

2.27. Guest notes and agrees with the use of video surveillance systems in The Hotel (except rooms and bathrooms).

2.28. Feedback and Suggestions book is located at the Front Office (reception) and is issued by request of the Guest. Guest claims, complaints and suggestions are considered by Contractor not later than one month from the date of filing in.

All the discount requests for the services which have already took place, as well as, all refunds and compensations after the agreement cancelation, will be reviewed during ten business days from the date of filing in.

2.29. In case of Guest's complaints, Contractor takes all possible measures to solve the conflict in accordance with the law.

2.30. In cases not covered by these rules, the Contractor and the Guest are guided by the current laws

of Russian Federation.

2.31. Amateur photography/video are free of charge for Guests in public zones of the hotel as well as in the guest room, except promotional shots, shots with overall photo and video equipment, as well as surveys, discrediting the reputation of the hotel.

Hotel interiors can be provided to the Guest by the request for a fee approved in the price list.

3. FIRE SAFETY RULES

3.1. All rooms in hotel are non-smoking. It is allowed to smoke in The Lobby.

3.2. Fire evacuation plans are located inside the guest room on the door. At arriving time, the Guest should learn fire evacuation plan and memorize the nearest fire exit.

3.3. The Guest should not:

- use naked flame (candles, matches, lighters, etc.) in guest rooms, halls, balconies, restrooms and Front Office.

- use any electrical-heating equipment but given by the hotel;
- use electrical equipment in a wrong way;
- leave your room with electrical equipment on;
- to put something on lamps, floor lamps and table-lamps when it is on;
- bring and keep inflammable things and materials in room.

3.4. In case of fire in your room:

- immediately call 101 and tell about fire;
- leave the room and close the door;
- leave dangerous zone and follow Administrator's or Fire Security's instructions.

3.5. In case of fire outside your room:

- immediately call 101 and tell about fire;
- before opening the door, check if it is heated;
- if door is not heated yet, slowly open the door, leave the room and go to the nearest fire exit;
- if the way to the fire exit is dangerous, you should come back to the room and call 101 and 901 to tell about the fire.

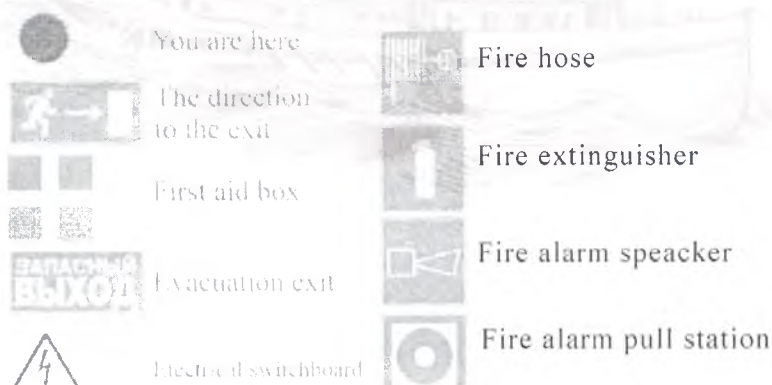
3.6. There are fire protection doors fit in each room, which leave the smoke and fumes outside for 30 minutes long. Curtains and cloth are fireproofed. All building materials meet the demands of GOST: they are not inflammable and do not evolve poison gas when burn.

3.7. About any suspicious incidents, people and objects left unattended, immediately call following numbers:

- from the guest room - 901;
- from cellphone - 112.

Or call Front Office (reception) - 101.

Symbols in the evacuation plan



HOTEL SAFETY TIPS

For the safety of your property:

- do not leave your luggage unattended in public zones of The Hotel;
- keep valuables in the safe-box.

About any suspicious incidents, people and objects left unattended, immediately call following numbers:

- from the guest room – 901;
- from cellphone – 112.

Or call Front Office (reception) – 101.

Do not invite strangers into your room. Register invited people at The Front Office.

Leaving your room, make sure that the door is closed.

Do not leave bags and cases unattended in The Restaurant. Bar and public areas.

According to the Ministry of Home Affairs, foreigners must have a passport, visa and temporary registration.

Keep cash and credit card separately, if possible.

Drinking water

You can use tap water for drinking, but we recommend to boil water before drinking in case that characteristics of water can be different from your home water.