



**YES Botanica 公寓酒店**  
莫斯科，第一列奥诺娃街 18 号  
电话：+7 (800) 222-65-95  
[www.yesapart.com](http://www.yesapart.com)

## 住宿规则

本规则调整客人与提供方“莫斯科公寓有限责任公司”之间的相互关系。其中，“客人”指有意预订、购买和（或）使用公寓综合体服务的自然人，仅限于满足个人、家庭、居家、商务及其他与在综合体内从事企业活动无关的需求；提供方“莫斯科公寓有限责任公司”负责在“YES BOTANICA”公寓综合体（地址：俄罗斯莫斯科市，第一列奥诺娃街 18 号，邮编 129226）提供临时住宿服务。

### I. 基本概念与定义

- 1.1 “公寓综合体” - 指目标是向客人提供服务的公寓综合体（建筑物、部分建筑物、设备及其他财产）。
2. “综合体管理处” - 向综合体客人提供酒店服务及配套服务的法人。
3. “公寓” - 位于综合体内一个或多个房间的处所，配备符合特定类别公寓的要求，并设有一个或几个位置。
4. “公寓价格” - 由提供方确定的临时住宿最低服务套餐及其他相关服务的费用。
5. “提供方” - 向客人（消费者）提供公寓日租服务的法人，不论其组织法律形式如何。
6. “客人” - 为个人、家庭及其他需求而合法使用公寓（基于临时住宿合同或其他合法依据）的人员。
7. “预订方” - 对公寓拥有合法处置权并代表客人利益行事的人员。
8. “访客” - 未在综合体登记临时住宿，但根据客人意愿进入其区域的第三方人员。
9. “个人数据” - 客人在办理入住过程中提供的个人信息。
10. “数据” - 关于客人的其他数据（不属于“个人数据”概念）。
11. “预订” - 根据客人或预订方的申请条件，并经提供方确认后，为客人预留综合体内特定公寓的行为。
12. 本规则规定了综合体内的预订、入住、住宿、遗忘/遗留物品处理及服务提供流程，以及违反本规则的责任。
13. 本规则适用于综合体内的所有人员。
14. 1.14. BOTANICA 公寓综合体的住宿秩序根据 1992 年 2 月 7 日颁布的俄罗斯联邦法律 No.2300-1《关于消费者权益保护》、俄罗斯联邦《关于旅游活动基本原则》以及 2020 年 11 月 18 日俄罗斯联邦政府第 No.1853 决议《关于批准俄罗斯联邦酒店服务提供规则》制定。
15. 每间公寓内备有火灾及其他紧急情况疏散平面图。



**YES Botanica 公寓酒店**  
莫斯科，第一列奥诺娃街 18 号  
电话：+7 (800) 222-65-95  
[www.yesapart.com](http://www.yesapart.com)

## I. 公寓综合体办理入住程序

1. 综合体的运营模式为 24 小时开放。综合体目标是为自然人在预订时商定的期限内提供临时住宿。
2. 入住时，客人为每一位住宿者填写登记卡，以此确认其本人信息的真实性并同意遵守本综合体住宿规则。
3. 在客人同意综合体现行规则、出示每位入住客人的有效身份证件（护照、出生证明、无国籍人士的临时居留许可、居留证、临时身份证件、或其他被认可的身份证明文件），并确认已支付综合体住宿服务费用后，公寓将提供给客人住宿：
  - 2.1. 对俄罗斯联邦公民：入住综合体需出示俄罗斯联邦国内护照、出生证明、被认可的身份证明文件或临时身份证件。对长期居住在海外的俄罗斯联邦公民，入住综合体需出示普通护照或其他在俄罗斯联邦境外证明俄罗斯联邦公民身份的文件，如 ID 卡、护照、其他国家的居留许可。
  - 2.2. 对未满 14 岁的俄罗斯联邦公民：入住综合体需凭出生证明，且该人员仅可在父母和/或法定监护人和/或持有经公证的父母/法定监护人同意书的成年人陪同下在综合体住宿。
  - 2.3. 对 14 至 18 岁的俄罗斯联邦公民：在无法定监护人在场的情况下入住综合体，需凭未成年人的身份证明文件，并同时提供经公证的父母一方/法定监护人同意书。
  - 2.4. 对外国公民：入住需为每位入住客人出示护照（或其他身份证明文件）、移民卡，外国公民还必须出示有效签证（根据法律要求）或证明在俄罗斯联邦境内合法停留权利的其他文件，如果在俄罗斯联邦境内停留超过 7 个工作日，还需出示临时登记表。



**YES Botanica 公寓酒店**  
莫斯科，第一列奥诺娃街 18 号  
电话：+7 (800) 222-65-95  
[www.yesapart.com](http://www.yesapart.com)

- 2.5. 出示上述所列文件是客人入住、为其在停留地进行登记注册以及向移民登记机关提交文件所必需的。
3. 如果客人未履行本章第 2 条所列的本规则条件，提供方有权拒绝其入住。
4. 在办理入住时，提供方需告知客人：
  - 公寓的类别及价格；
  - 公寓价格所包含的服务项目；
  - 综合体服务的支付形式与程序；
  - 预订及取消预订的方式、条件与程序；
  - 入住与退房时间；
  - 由第三方提供的收费服务项目；
  - 享有优惠权的人员信息；
  - 最长住宿期限信息。
5. 所有必要信息张贴在前台便于查看的位置，并必须包含：
  - 规范俄罗斯联邦境内酒店活动的法律法规；
  - 客房（及床位）价格；
  - 房价包含及需额外付费的服务项目清单；
  - 服务支付形式与程序说明；
  - 根据法律及其他规范性法律文件，有权享受优惠的各类人员清单及其在获得服务时的优惠清单；
  - “YES Mitino” 公寓综合体的服务提供规则；
  - 关于综合体内公共餐饮、贸易、通讯、生活服务、娱乐等企业经营的信息；
  - 消费者权益保护机关的信息（如有）；
  - 上级组织的信息。
6. 提供方承诺根据 2006 年 7 月 27 日联邦法律 No.152-FZ 《关于个人数据》及其内部文件使用个人数据。
7. 客人的个人数据及其他数据将保密，除非该数据属于公开信息。在下列情况中，提供方有权在未经客人同意的情况下将其个人数据及数据传输给以下各方：
  - 国家机关，包括侦查与调查机关；
  - 负责移民登记及监督外国公民、官员、法人、其他机关与组织遵守移民登记规则的联邦移民事务执行机关；
  - 根据地方自治机关合理请求；
  - 提供方的合作伙伴；
  - 俄罗斯联邦现行法律直接规定的其他情况。



**YES Botanica 公寓酒店**  
莫斯科，第一列奥诺娃街 18 号  
电话：+7 (800) 222-65-95  
[www.yesapart.com](http://www.yesapart.com)

## II. 预订条件

1. 综合体公寓的预订需通过邮件、电话或其他通讯方式向综合体的预订部门发送申请。电话：+7 (495) 181-99 00，邮箱：[daily\\_mitino@yesapart.com](mailto:daily_mitino@yesapart.com)；
2. 收到预订申请后 12 小时内，综合体将通过电子邮件向客人发送预订确认信息，为每份申请分配唯一的识别码（预订号），或发送拒绝确认预订的通知。
3. 在申请中写明综合体名称、预订公寓的数量与类别、客人姓名、入住及退房日期（可能的话包括时间）、支付方式、客人承诺付费的服务项目，且综合体内在相应期间有足够数量的可用（未被预订的）公寓的前提下，客人的申请可被综合体接受执行。未经提前预订的住宿，仅在入住日及所请求的住宿期间内有相应类别的可用公寓时方可提供。
4. 未担保（无预付款）的确认预订，如果未与客人协商更晚入住，将于入住日当地时间 16:00 自动取消。
5. 担保预订以支付相当于一整日住宿费用的 100% 预付款为条件，入住时再支付未付的住宿费用。如果公寓的担保预订在服务计算开始时间前 12 小时内被取消，或在预订未被取消的情况下客人未入住，综合体有权向客人收取相当于所预订类别公寓单日住宿费用的预订费，除非另有约定。  
此类预订如果没有与客人/预订方协商其他时间，将在预订的入住时间当地时间过后 24 小时被取消。
6. 按不可退款费率进行的担保预订，需支付整个住宿期间费用的 100% 预付款，且不可取消预订或退款。  
此类预订如果未与客人/预订方协商其他时间，将在预订的入住时间当地时间过后 24 小时被取消。
7. 如果客人通过本章第 1 条所列方式之一在适当期限内通知了综合体，则视为预订已作废/取消，或入住日期已改为更晚的日期。
8. 如果客人提前退房但未通知综合体管理处，则已支付的 100% 费用不予退还，除非合同另有规定。



**YES Botanica 公寓酒店**  
莫斯科，第一列奥诺娃街 18 号  
电话：+7 (800) 222-65-95  
[www.yesapart.com](http://www.yesapart.com)

### III. 酒店服务支付方式与程序信息

1. 综合体的住宿及服务费用，包括押金，按综合体管理处批准价目表所载的自由（合同）价格收取。提供方确定包含在房价内的服务项目。客人应全额支付提供方指定的费用。支付以卢布进行，可用现金、按预订合同进行非现金转账或使用结算（信用）卡。客人只有在支付整个预计住宿期间的全额预付款后，方可办理入住。
2. 住宿费用按统一结算时间 - 当地时间当日 12:00 计收。延长住宿按本规则或客人签订的合同规定的程序和条件办理。如果住宿不足一昼夜（24 小时），则无论入住和退房时间如何，均按一昼夜费用收取。
3. 如果通过无现金转账支付住宿费用，需根据出具的账单在入住前一天全额支付，除非合同另有规定。
4. 无论入住方式，如果客人（消费者）在结算时间后延迟退房至当日 14:00 前不收费，至当日 14:00 后至 18:00 前，如果综合体内有空闲公寓，则收取延迟退房费，金额为按现行费率计算的半日住宿费。在综合体内停留至当日 18:00 后，则无论停留时长及结算时间，均按现行费率收取整日住宿费。
5. 经综合体管理处同意，应客人要求，外来人员（访客）可于 07:00 至 23:00 期间在公寓内停留；访客仅可在客人陪同并负责的情况下在综合体内停留。
6. 如果访客在客人公寓内停留超过 23:00，或已登记客人在夜间时段（23:00 至 07:00）将外来人员带入综合体，则此人必须办理手续加住至客人公寓。加住需根据综合体批准的临时住宿服务价目表付费。
7. 对法人通过银行转账方式支付的酒店服务费用，服务确认书及发票或通用移交文件格式依据俄罗斯联邦税务局 2013 年 10 月 21 日 No.MMB-20-3/96 函确定，将在客人退房后 5 日内开具（或邮寄）。综合体仅向法人的代表出具发票及完工确认书或通用移交文件，且该代表需在入住时提供授权委托书（根据《俄罗斯联邦民法典》第 1 部分第 10 章“委托代理”规定）。委托书中必须注明法人的所在地及注册信息。如果客人在入住时未告知预订及安置部门的员工其作为法人代表，亦未提交授权委托书，则公寓综合体将向客人出具或通过电子邮件发送收银机收据。



**YES Botanica 公寓酒店**  
莫斯科，第一列奥诺娃街 18 号  
电话：+7 (800) 222-65-95  
[www.yesapart.com](http://www.yesapart.com)

#### IV. 公寓入住及居住程序

1. 提供方承诺在临时住宿服务开始日 15:00 之后将公寓提供给客人。在协商一致的情况下（如果有空闲的公寓），提供方可提供提前入住，额外收取按现行费率计算的首日全额住宿费的 50%。提供早餐需额外付费。

##### 客人必须：

- 确保其占用公寓的干净与完好；爱护设备；发现故障时，立即向前台报告；
- 不制造且不许发生电网、水暖供应网及其他工程技术系统与设备的故障；
- 离开公寓时，关闭水龙头、窗户，关闭电灯、电视及其他电器；
- 经首次要求，即允许技术服务人员进入所占用公寓，以消除故障并执行目标是消除导致故障威胁或阻碍设备高质量安全使用的紧急措施；
- 根据需要，允许综合体管理处代表进入所占用公寓，以检查公寓及其内设备的运行和卫生状况、核对计量仪表读数以及执行必要的维修和预防工作；
- 使用乐器、电视、收音机、录音机及其他扩音设备时，须将音量调节在规定标准范围内。为保障其他客人的安宁，23:00 至 07:00 期间必须遵守安静制度；
- 严格遵守俄罗斯联邦法律为此类场所规定的公寓使用卫生规范。不得为排入下水道而向排水口（洗手池、马桶、洗衣机等）倾倒有毒有害化学物质以及固体物品，以免因倾倒导致下水道运行故障或使综合体内污水中有害物质浓度超标。公寓客人须根据俄罗斯联邦现行法律对违反上述规则的行为承担责任。

##### 客人禁止：

- 使用汽油、煤油及其他易燃可燃液体自行清洁公寓；
- 在公寓内自行进行维修；
- 自己离开时将外来人员留在房间内。



**YES Botanica 公寓酒店**  
莫斯科，第一列奥诺娃街 18 号  
电话：+7 (800) 222-65-95  
[www.yesapart.com](http://www.yesapart.com)

- 未与综合体管理处协商，在综合体的室内及区域内养动物及其他类型的宠物。
- 在房间内存放爆炸物、有毒材料、武器、烟花爆竹、易燃润滑材料以及污染环境的物质；
- 使用房间内已安装设备之外的加热器具；
- 未与综合体管理处协商，擅自搬动和挪移家具；
- 在综合体的房间及公共区域吸烟，以及使用模拟吸烟装置所用的雾化混合物；
- 携带、存放和吸食毒品及其他法律禁止的麻醉物质和精神药物。
- 喝酒精饮料，或以明显醉酒或吸毒的状态出现在公共区域。
- 在患有已发现的传染流行病的情况下进入公共区域。
- 扰乱公共秩序与安全规则，以及对其他客人、访客或综合体员工表现出攻击行为。

## V. 安全规则

1. 为确保客人及其访客的安全，本规则规定了一系列用于控制进入综合体区域及综合体建筑的措施；
2. 进出建筑需全天通过主入口进行；
3. 安全部门工作人员有权要求任何客人或其访客出示身份证件；
4. 进入公寓及公共区域需使用个人编码的电子钥匙；
5. 为了安全，客人如果需接待访客，必须亲自在大厅迎接访客，并一同前往公寓。综合体员工不引导客人的访客；
6. 访客在公寓及公共区域停留的全部责任由邀请他们的客人承担；
7. 客人需就访客在其公寓内长期或经常停留的情况通知提供方，并向值班管理员出示访客身份证件为其办理登记；
8. 禁止将电子钥匙转交给外来人员；
9. 制作额外的电子钥匙需由客人亲自前往综合体前台，出示身份证件后申请办理；
10. 电子钥匙仅发放给已在公寓登记注册并已支付该公寓临时住宿服务费用的客人，且仅在该服务有效期内有效；
11. 必须保持公寓入户门处于关闭状态。
12. 客人知道并且不反对在公共区域（卫生间除外）使用视频监控系统这一事实。



**YES Botanica 公寓酒店**  
莫斯科，第一列奥诺娃街 18 号  
电话：+7 (800) 222-65-95  
[www.yesapart.com](http://www.yesapart.com)

13. 禁止转交给前台需要保管和/或转交给他人的信封、包、袋子、盒子、塑料袋等物品。
14. 客人应自行熟悉消防安全规则并严格遵守，防止出现火灾隐患。
15. 因工作性质有权携带和保管武器的客人，必须根据安全部门代表的要求出示证明此项权利的证件。在任何情况下，客人都禁止公开携带任何类型的武器以及特殊装备器材，包括在执行公务时

## **VI. 提供方的职责包括：**

1. 确保所提供的服务质量符合提供方承诺；
2. 提供关于综合体所提供服务的完整信息、支付方式和程序；
3. 根据客人要求，随时提供位于综合体预订和安置部门的《意见与建议簿》；
4. 及时处理客人的要求与投诉。

## **VII. 提供方与客人关于提供服务质量的责任**

1. 提供方根据俄罗斯联邦法律对客人物品的完好负责；
2. 提供方对未履行或不当履行合同义务承担俄罗斯联邦法律规定的责任；
3. 因提供的酒店服务不符合要求和（或）合同条件而对客人生命或健康造成的损害，提供方应根据俄罗斯联邦法律予以赔偿；
4. 客人根据俄罗斯联邦法律承担责任；
5. 对本规则的遵守情况由综合体管理处以及国家机关，包括俄罗斯联邦消费者权益及公民平安保护监督局进行监督。

## **VIII. 综合体管理处的权利**

1. 综合体管理处保留在下列情况下不与客人协商即进入公寓的权利：烟雾、火灾、水淹，以及客人违反本住宿规则、公共秩序或家电使用程序时；
2. 如发现有必要在客人占用的公寓内实施目标是消除造成威胁或妨碍正常（高质量和安全）使用的紧急维修、防疫卫生及其他措施，提供方有权为客人更换提供的公寓，或要求客人立即腾退先前占用的公寓。



**YES Botanica 公寓酒店**  
莫斯科，第一列奥诺娃街 18 号  
电话：+7 (800) 222-65-95  
[www.yesapart.com](http://www.yesapart.com)

3. 如果客人违反本规则、未及时支付综合体服务费、对员工或其他客人表现出攻击或做出威胁他人健康或财产安全的行为，以及违反公共秩序规范，提供方有权拒绝该客人继续住宿，且不予补偿已支付但未使用的费用。
4. 如果客人住宿期满，在退房日 16:00 前本人不在住处（且住宿未延期或未按时付费），综合体管理处有权成立委员会，清点不在场客人房间内的财产，并腾空房间。客人退房后遗忘的物品，综合体管理处将提供不超过 24 小时（自退房时起算）的免费保管。超过此时限的保管将依据《遗忘物品保管规定》处理，之后作为无人认领物品销毁。
5. 如果因客人行为触发火灾报警，提供方有权向其收取因未遵守消防安全规则而产生后果的处理服务费，金额为 50000 卢布。
6. 发现房间内有吸烟痕迹时，综合体管理处有权根据发现吸烟时的现行价目表，收取公寓全面除烟保洁的服务费。

## **IX. 关于住宿条件的补充信息**

7. 根据 1996 年 1 月 26 日 No.14-FZ（2018 年 5 月 23 日修订）《俄罗斯联邦民法典》（第二部分）第 925 条，提供方对带入综合体的物品负责。视为“带入”的物品包括交给综合体员工的物品，以及放在公寓内或其他指定地点的物品。金钱、其他外汇贵重物品、有价证券及其他贵重物品除外。对此类物品的丢失，仅在提供方接受保管的情况下才承担责任。
8. 如果发现客人遗忘且能识别为某客人所有的物品，该物品将依据综合体内现行的《遗忘物品保管规定》进行保管。如果物品由俄罗斯联邦公民遗留或遗忘，保管期限为 1 个月；如果由外国公民遗留或遗忘，则为 3 个月。客人留下的食物及易腐食品不保管，一经发现立即处理。
9. 客人知悉并且不反对为保障综合体安全而在其场所内（公寓及公共卫生间除外）使用视频监控系统。
10. 携带宠物住宿需经综合体管理处同意，并受专门的携带宠物住宿规则约束。

## **X. 综合体公共区域使用规则**

1. 如果客人违反本规则、公共场所礼仪行为规范、道德准则，或处于明显醉酒或吸毒状态，综合体员工保留拒绝为其提供服务的权利。



**YES Botanica 公寓酒店**  
莫斯科，第一列奥诺娃街 18 号  
电话：+7 (800) 222-65-95  
[www.yesapart.com](http://www.yesapart.com)

2. 综合体所有公共区域内禁止食用自带食品和饮料。对客人因食用在综合体外或内购买的食品和饮料而导致的健康问题，提供方不承担责任。

## **XI. 综合体区域内吸烟**

1. 在综合体区域内，仅允许在专门指定和配备的吸烟点吸烟。根据 2013 年 2 月 23 日第 15-FZ 号联邦法律《关于保护公民健康免受烟草烟雾影响及烟草消费后果法》，在综合体的其余区域，所有公共场所及公共财产所属的所有房间内均禁止吸烟。
2. 发现公寓内有吸烟情况时，综合体管理处除收取公寓全面除烟保洁的服务费（依据本规则第 9.6 条）外，还保留向执法机关举报以追究违规者行政责任的权利。

## **XII. 违反规则的责任**

1. 客人根据俄罗斯联邦现行法律对不遵守本规则的行为承担责任。
2. 确认违反规则事实的文件为由综合体管理处授权代表在见证人在场的情况下编写的记录。