

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

REALIANCE HOTEL SAMARA
RULES OF ACCOMODATION



APPROVED:

General Manager
LLC « Samara Hotel Leasing »

 Natalia Gorkina

РЕАЛЬЯНС ОТЕЛЬ САМАРА
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ

УТВЕРЖДАЮ:

Генеральный директор
ООО «Самара Отель Лизинг»

 Н. М. Горкина

1. GENERAL RULES.

1.1. Hotel policies of the hotel "Realliance Samara" located at 162 "V" bld., Novo-Sadovaya st., Oktyabrskiy district, Samara, 443011 (hereinafter – "The Hotel") developed in accordance with the Law of RF "On Protection of Consumer Rights" N 2300-1 dated February 7, 1992 (hereinafter – "The Law") and the Order of the Government of the Russian Federation "On approval of the rules of providing hotel services in the Russian Federation" N 1853 of 18 November 2020 (hereinafter "The Order"), regulating the relationship between the contractor and the consumer - citizens, including in the provision of hotel services, and is a regulation determining the internal activities of The Hotel, accommodation rules and terms of hotel services use.

1.2. Information about The Hotel and its services is located at the reception.

1.3. Each hotel room has information on fire safety rules and accommodation rules in The Hotel.

2. CHECK-IN AND PAYMENT TERMS.

Approved by/Утверждено:

2. ПОРЯДОК
ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ И ФОРМА ОПЛАТЫ
УСЛУГ.

 (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

2.1. The Hotel is working 24/7.

Room is provided to the guest if the identification document is provided to The Hotel in accordance with The Order.

The Hotel registers Russian citizens and submits the documents to the migration registration authorities for migration registration of foreign citizens. For these purposes, upon arrival at The Hotel, guest presents the following identification documents (including, but not limited):

a) passport of the Russian Federation citizen proving the identity of the citizen of the Russian Federation in the territory of the Russian Federation;

b) the passport of the USSR citizen, proving the identity of the citizen of the Russian Federation, prior to its replacement by the passport of the citizen of the Russian Federation within the prescribed period;

c) birth certificates - for a person under the age of 14;

d) the passport proving the identity of the Russian Federation citizen outside the Russian Federation-for the person constantly living outside of the Russian Federation;

e) the passport of a foreign citizen or another document according to the federal law or determined and received in accordance with an international Treaty of the Russian Federation as an identity document of a foreign citizen;

f) the document issued by the foreign state and received according to the international Treaty of the Russian Federation as the document proving the identity of the stateless person;

g) the temporary residence permit of a stateless person;

h) permanent residence card of a stateless person.

2.1. Режим работы Отеля – круглосуточный. Номер предоставляется гостю при предъявлении документа, удостоверяющего личность, в соответствии с Постановлением. Отель осуществляет регистрацию граждан РФ и подает документы в органы миграционного учета для постановки на миграционный учет иностранных граждан. Для этих целей, по прибытии в Отель, гость предъявляет документ, удостоверяющий 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;

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.

The Hotel accommodates persons under the age of 14 basing on attending parent's (adopter's, conservator's) valid identification documents in case presenting notary approved parental consent and birth certificate.

Заселение в Отель несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов),

Approved by/Утверждено:

(Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

The Hotel accommodates not attended persons at the ages from 14 to 18 basing on the valid identification documents and notary approved parental consent, provided by guest.

сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

The Hotel has the right to refuse to accommodate a guest in the absence of the above mentioned documents.

Отель имеет право отказать гостю в размещении при отсутствии вышеперечисленных документов.

2.2. During check-in The Hotel must provide the guest with the information on room categories, the actual prices, types of services provided free of charge or for an additional charge.

2.2. При оформлении проживания Отель обязан ознакомить гостя с категорией номеров, действующими тарифами на проживание, видами услуг, предоставляемыми бесплатно или за дополнительную плату.

2.3. The Hotel provides the guest with the information on its brand name, state registration and the name of the authority registered, as well as the address of The Hotel, working hours, and license information, if any.

2.3. Отель обязан довести до сведения гостя свое фирменное наименование, информацию о своей государственной регистрации и наименование зарегистрировавшего органа, а также адрес места нахождения, режим работы, сведения о лицензиях, если таковые имеются.

2.4. The Hotel has the right to contract for a reservation by drafting a document signed by the two parties, as well as through the booking by e-mail, telephone, electronic communication, that can reliably determine that the application issued by the guest.

2.4. Отель вправе заключать договор на бронирование мест путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование путем почтовой, телефонной, электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от гостя.

2.5. In case of late cancellation of the guaranteed reservation, no-show or late of the guest, the guest or the customer (a third party acting on behalf of the guest) will be charged for the actual out-of-service time of the room, but not more than for a day. If the guest is late for more than a day guaranteed

2.5. В случае несвоевременного отказа от гарантированного бронирования, опоздания или незаезда гостя с него или с заказчика (третьего лица, действующего в интересах гостя) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более

Approved by/Утверждено:

(Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

reservation is canceled.

чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

2.6. Upon check-in The Hotel gives a bill of accommodation that contains guest's name, room price, and other information at the discretion of The Hotel, and a fiscal receipt. Upon check-in the guest also can make a deposit for extra chargers in amount from 3 500 (Three thousand five hundred) RUB per 1 day per room. In the case of expenditure by the guest of previously paid-in deposit, The Hotel reserves the right to require extra cash as a deposit for future chargers of the guest. The bill for the extra services can be allocated to the guest's total bill upon his request if the pre-payment is provided (or a guarantee of payment of additional costs). A final total bill is provided to the guest at the departure time. If guest refuses to a make the deposit, allocating of additional services to the guest's total bill is not possible. All services are paid by the guest at the point of sale by cash or credit card.

2.6. При оформлении проживания Отель выдает счет на проживание, содержащий Ф.И.О. гостя, стоимость номера, а также другие данные по усмотрению Отеля, и фискальный чек. В момент регистрации гость также может внести депозит на дополнительные расходы в размере от 3 500 (три тысячи пятьсот) рублей за номер в день. В случае израсходования гостем раннее внесенного депозита, Отель оставляет за собой право потребовать внесения дополнительных денежных средств в качестве депозита на дальнейшие расходы гостя. Счет за дополнительные платные услуги может быть, по желанию гостя и при наличии предоплаты (или гарантии оплаты дополнительных расходов), отнесен на общий счет гостя. Окончательный расчет с гостем осуществляется в момент выезда из Отеля. В случае отказа от внесения депозита, начисление дополнительных услуг на общий счет гостя невозможно. Все услуги оплачиваются гостем самостоятельно на точках продаж наличными или кредитной картой.

2.7. The Hotel may not provide any additional services for a fee without guest's request. The guest has the right to refuse to pay for such services, and if they have been already paid - to claim the refund of amount paid. It is forbidden to determine provision of any services by obligatory provision of any other services.

2.7. Отель не вправе без согласия гостя оказывать дополнительные услуги за плату. Гость вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они уже оплачены – требовать возврата ранее внесенной суммы. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

2.8. Room rate and the form of its payment shall be established by The Hotel.

2.8. Цена номера, а также форма его оплаты устанавливаются Отелем.

2.9. The Hotel set daily rate.

2.9. Отелем установлена посуточная оплата проживания.

2.10. The Hotel determines the list of services that are included in the price of room. Amenities usage, included in the price of the room specified in Appendix # 7 to the Rules. The guest is obliged to pay for the full service after its provision. Upon the guest's approval services may be fully prepaid within registration.

2.10. Отель определяет перечень услуг, которые входят в цену номера. Перечень гостевых принадлежностей пользование которыми, включены в цену номера определен в Приложении № 7 к Правилам. Гость обязан оплатить указанную услугу в полном объеме после ее принятия. С согласия гостя услуга может быть оплачена им при заключении

Approved by/Утверждено:

(Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

договора в полном объеме.

2.11. Check-in time at The Hotel is 2:00 pm.

2.12. In case of early check-in from 00:00 and check-out until 2:00 pm (upon availability), the guest pays half the price of the day for the room. In case further accommodation. In case early check-in (before 00:00) guest pays full price of the day for the room.

Guaranteed early check-in (before 14:00) is possible in case of reservation and payment for a room one day before the actual arrival date.

2.13. The payment is charged in accordance with the checkout time - 12:00 of the current day and local time.

2.14. Hourly rate is not available at The Hotel. In case of late check-out the payment for accommodation will be charged as follows:

-From 12:00 to 18:00 - half cost of the room per night;
-After 18:00 - fee per night. If staying in a hotel is not more than a day (24 hours) the fee charged for the day despite check-out time.

2.15. The payment for accommodation of children at the age of 12 or younger without providing an additional room will not be charged.

2.16. Accommodation at The Hotel without preliminary reservation can only be granted upon availability of the requested category rooms on the arrival day and stay.

3. RESERVATION TERMS AND CONDITIONS.

3.1. The Hotel applies the following types of booking:

- guaranteed reservation: the guest is expected until check-out time of the day following the arrival date. In case of late cancellation, no-show or late of the guest, the guest or the customer (a third party

2.11. Время заезда в Отеле – 14:00.

2.12. В случае раннего заезда с 00:00 и размещения гостя до 14:00 (при наличии свободных номеров), гость оплачивает половину стоимости суток при условии последующего проживания в Отеле. В случае раннего заезда (до 00:00) гость оплачивает стоимость суток проживания в полном объеме.

Гарантированное заселение (ранее 14:00) возможно в случае бронирования и оплаты номера за одни сутки до фактической даты заезда.

2.13. Плата за проживание взимается в соответствии с расчетным часом – 12:00 часов текущих суток по местному времени.

2.14. Почасовая оплата в Отеле отсутствует. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12:00 до 18:00 – половина стоимости номера в сутки;
- после 18:00 – плата за сутки проживания. При проживании в Отеле не более суток (24 часа) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.15. За проживание детей в возрасте до 12-ти лет, без предоставления отдельного места, оплата не взимается.

2.16. Размещение в Отеле без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на дни заезда и проживания.

3. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

3.1. Отель применяет следующие виды бронирования:

- гарантированное бронирование - при котором гость ожидается до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. При этом, в случае несвоевременного отказа от

Approved by/Утверждено:

(Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)



GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

acting on behalf of the guest) will be charged for the actual out-of-service time of the room, but not more than for a day. If the guest is late for more than a day guaranteed reservation is canceled;

- non-guaranteed reservation - a type of reservation in which the guest is expected until the certain hour determined by the Hotel on the day of arrival, after which the reservation is canceled, in accordance with paragraph 3.6. of the present rules. Hotel reservation is made by application sent to the reservation department via mail, telephone and other means.

Tel. +7 (846) 277 83 40

Email: samara.res@activhotels.ru

бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика (третьего лица, действующего в интересах гостя) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;

- негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гость ожидается до определенного часа, установленного Отелем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется, в соответствии с п. 3.6. настоящих правил.

Бронирование номера в Отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной или иной связи.

Тел. +7 (846) 277 83 40

Эл. почта:

samara.res@activhotels.ru

3.2. 100% prepayment for the cost of stay is required for the guaranteed reservation.

3.2. При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания.

3.3. Hotel reservation is considered to be guaranteed only if the guest has provided detailed credit card information or the company transferred money to The Hotel's account of prior to arrival.

3.3. Бронирование считается гарантированным, если гость предоставил детали своей кредитной карты или компания перевела деньги на счет Отеля до даты заезда.

3.4. In case of 100% prepayment of guaranteed reservation for the entire stay guest didn't check-in on the arrival day and didn't cancel the reservation the day before the expected date of arrival, prepayment for 1-night stay is non-refundable. This reservation will be cancelled after check-out time of the following day of arrival. In case of 100% prepayment, money will be refunded only upon the written request of the payer minus a penalty for no-shows in the amount of the first night.

3.4. В случае, если гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется после расчетного часа дня, следующего за днем заезда. Деньги в случае 100% предоплаты возвращаются только по письменному заявлению лица, осуществившего предоплату, за вычетом штрафа за незаезд в размере первых суток проживания.

3.5. If prepaid reservation carried out by non-refundable rate, money will not be returned.

3.5. Если предоплаченное бронирование осуществлено по невозвратному тарифу, деньги за него не возвращаются.

Approved by/Утверждено:

(Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

3.6. When non-guaranteed (without pre-payment) confirmed reservation, the reservation is canceled at 4:00 pm on the date of arrival, local time.

4. VISITORS' AND GUESTS' OBLIGATIONS:

4.1. Ensure the safety of housing, care of the property and the hotel facilities, hygiene and other equipment;

4.2. Cover the damage according to the law in case of loss or damage of the property. Extent of damage is determined by the prices in the price list approved by The Hotel (Appendix № 1);

4.3. Agree to abide the smoking prohibition and electronic device simulating the feeling of smoking usage on The Hotel Property and to procure agreement to this smoking prohibition from third parties invited by guest onto The Hotel property;

4.4. Fully comply the present rules, fire safety regulations and directions of use of electrical appliances (Appendix # 5 to the Rules), as well as other rules, mandatory in Russian Federation;

4.5. Avoid smoke concentration, resulting in fire alarm in living rooms and in public areas;

4.6. Close taps, windows, turn lights off and appliances, close the room when leaving the room to;

4.7. Use TV, radio, tape recorders and other speakerphone devices, only if the volume set within, does not disturb other guests, to respect;

3.6. При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, бронь аннулируется в 16:00 даты заезда по местному времени.

4. ГОСТИ, ПРИБЫВШИЕ НА ТЕРРИТОРИЮ ОТЕЛЯ, ОБЯЗАНЫ:

4.1. Обеспечивать сохранность помещений, бережно относиться к имуществу и помещениям Отеля, санитарно-техническому и иному оборудованию;

4.2. Возместить ущерб Отелю в порядке, предусмотренном действующим законодательством, в случае утраты или повреждения имущества. Размер ущерба определяется по ценам согласно прейскуранту, утвержденному Отелем (Приложение № 1);

4.3. Соблюдать запрет курения, использования электронных устройств для вдыхания пара/дыма в Отеле, а также обеспечить соблюдение запрета на курение и использование электронных устройств для вдыхания пара/дыма третьими лицами, приглашенными гостями в Отель;

4.4. Строго соблюдать настоящие правила, правила пожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами (Приложение № 5 к настоящим правилам), а также иные правила, обязательные к соблюдению в Российской Федерации;

4.5. Не допускать в жилых помещениях и в местах общего пользования концентрации дыма, приводящей к срабатыванию пожарной сигнализации;

4.6. При уходе из номера закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и бытовые приборы, закрывать комнату;

4.7. Пользоваться телевизорами, радиоприемниками, магнитофонами и другими громкоговорящими устройствами лишь при условии установления уровня громкости в

Approved by/Утверждено:

(Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

4.8. Provide access to the occupied room to employees of maintenance companies and The Hotel management to explore the technical and sanitary condition of the room, plumbing and other equipment in it, and also to perform the necessary repair and maintenance work;

4.9. Be careful with the amenities and green areas, to prevent pollution of the property;

4.10. Arriving with pets, obey the Rules for staying at The Hotel with pets (Appendix #2);

4.11. Pay for accommodation and services according to The Hotel's price list at full rates until the date of departure. With the guest's agreement services can be paid at the time of arrival, in full or by deposit.

4.12. The Hotel may charge the Guest for the professional photography sessions the Guest holds or takes part in.

5. THE DUTIES OF THE HOTEL INCLUDE:

5.1. Provide the declared quality of services;

5.2. Provide full information on the services provided by The Hotel, payment terms and conditions, provide the information in a room in the "Guest's Folder", or at the reception of The Hotel;

5.3. Provide the guest's upon the guest's request "Customer Feedback Book", which is located at the reception of The Hotel;

5.4. Immediately analyze the requirements and complaints of the guests;

пределах, не мешающих другим гостям;

4.8. Допускать в занимаемую комнату работников эксплуатационных организаций и представителей Отелья для осмотра технического и санитарного состояния комнаты, санитарно-технического и иного оборудования, находящегося в нем, а также для выполнения необходимых ремонтных и профилактических работ;

4.9. Бережно относиться к объектам благоустройства и зеленым насаждениям, не допускать загрязнения территории Отелья;

4.10. При заезде с домашними животными, соблюдать Правила проживания в Отеле с домашними животными (Приложение № 2);

4.11. Оплатить проживание и услуги по утвержденному в Отелье прейскуранту в полном объеме до момента выезда из Отелья. С согласия гостя услуги могут быть оплачены им в момент заезда в полном объеме или путем внесения депозита.

4.12. При осуществлении гостем/участии гостя в профессиональной фото-видеосъемке, оплачивать предоставление для этих целей помещений в соответствии с прейскурантом.

5. В ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ ВХОДИТ:

5.1. Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг;

5.2. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя», либо в службе приема и размещения Отелья;

5.3. Предоставлять по первому требованию гостю «Книгу отзывов и предложений», которая находится в службе приема и размещения Отелья;

5.4. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы гостей;

GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

6. FORBIDDEN TO:

6.1. Left unauthorized persons in the room in your absence;

6.2. Transfer the magnetic key card from the room to third parties;

6.3. Keeping in living rooms and on the territory of The Hotel dogs and cats, and other animals without agreement with The Hotel;

6.4. Store explosives, toxic materials, weapons, fireworks, fuel and lubricants, as well as substances that may pollute the environment in the room. Note: The Consumer has the right to carry weapons only in the performance of their duties, with a mark in travel vouchers;

6.5. Use the heater, except devices installed in the room;

6.6. Rearrange and move furniture without permission of The Hotel;

6.7. Smoke in rooms The General cleaning service in case of Smoking in the room is 8 000 (Eight thousand) RUB with all taxes;

7. ADDITIONAL INFORMATION ON THE ACCOMMODATION CONDITIONS.

7.1. The Hotel reserves the right to refuse the further accommodation at The Hotel in case of violation of the present Rules and late payment of The Hotel services.

7.2. In the case of the expiration of the Consumer stay at The Hotel and/or in the absence of the Consumer at the place of residence from 12:00 to

6. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

6.1. Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;

6.2. Передавать посторонним лицам магнитную карту-ключ от номера;

6.3. Содержать в жилых помещениях и на территории Отеля собак и кошек, а также иных животных без заключенного соглашения с Отелем;

6.4. Хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие, пиротехнические, горючесмазочные материалы, а также вещества, загрязняющие окружающую среду. Примечание: Потребитель имеет право проносить оружие только при исполнении им служебных обязанностей, с отметкой в командировочном удостоверении;

6.5. Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;

6.6. Переставлять и передвигать мебель без согласования с Отелем;

6.7. Курить в номерах. Стоимость услуги по генеральной уборке в случае курения в номере составляет 8 000 (Восемь тысяч) рублей со всеми налогами;

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ.

7.1. Отель имеет право отказать гостю в дальнейшем проживании в Отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг.

7.2. В случае истечения срока проживания гостя в Отеле и/или при отсутствии гостя в Отеле с 12:00 до 23:00 либо с 23:00 до 12:00 (если

GENERAL RULES OF ACCOMODATION ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

23:00 or 23:00 to 12:00 of the day (if the stay is not extended and is not paid on time), Hotel Administration may establish a commission of The Hotel staff and make an inventory of the guest's property, vacate the room Tangible assets such as cash, precious metals, valuable documents, The Hotel puts on a storage in the safe deposit box, located at the reception desk for free, the other belongings are placed in the luggage room, according to "The lost and found" Standard operating procedure.

7.3. "The lost and found" Standard operating procedure is approved by The Hotel and is located at the reception.

7.4. The Hotel is responsible for the loss, shortage or damage to Guest's belongings brought to the Hotel, except for money, other currency values, securities and other precious items. An item entrusted to the Hotel staff or a thing placed in a Hotel room or other place intended for this purpose is considered to be brought to the Hotel. Overclothes are placed in accordance to the cloakroom rules. Luggage is placed in the luggage room. Luggage check-in is ascertained by the ticket, containing the ID number and signed by the Guest. The Hotel is responsible for the loss of money, other currency values, securities and other precious items of the Guest, provided that they were accepted by the Hotel for storage or were placed by the Guest in the individual safe deposit provided by the Hotel, regardless of whether this safe is in his room or in another area of the Hotel. The Hotel takes no responsibility for the preservation of the contents of the safe deposit if will prove that due to storage conditions the access to the safe deposit without the consent of the Guest was impossible or became possible due to force majeure. Money, other currency values, securities and other precious items of the Guest may be kept in safe deposit box located in the luggage room or in-room safe deposit box. In case the abovementioned items are placed in safe deposit box located in the luggage room the Guest and the Hotel follow "The safe deposit box" Standard

проживание не продлено и не оплачено в срок), Отель вправе создать комиссию из сотрудников Отеля и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего гостя, освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, Отель помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку, находящуюся в службе приема и размещения, остальные вещи помещаются в багажную комнату, в соответствии со Стандартной операционной процедурой о «забытых и найденных вещах».

7.3. Стандартная операционная процедура о «забытых и найденных вещах» утверждена Отелем и находится в службе приема и размещения.

7.4. Отель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Гостя, внесенных в Отель, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей. Внесенной в Отель считается вещь, вверенная сотрудникам Отеля, либо вещь, помещенная в номере Отеля или ином предназначенном для этого месте. Верхняя одежда храниться в соответствии с правилами хранения вещей в гардеробе. Багаж хранится в багажной комнате. Принятие багажа на хранение в багажную комнату удостоверяется багажной биркой, подписываемой гостем и имеющей индивидуальный номер. Отель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Гостя при условии, если они были приняты Отелем на хранение либо были помещены Гостем в предоставленный ему Отелем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Отеля. Отель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что по условиям хранения доступ кого-либо к сейфу без ведома Гостя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы. Деньги, иные валютные ценности, ценные бумаги и другие драгоценные вещи Гостя хранятся в депозитном сейфе в

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

operating procedure (extract is provided in Appendix # 6). A guest who identifies a loss, shortage or damage to their belongings, is obliged to notify the Hotel immediately. Otherwise, the Hotel is not responsible for the items.

багажной комнате или в депозитном сейфе в номере. В случае, если указанные в настоящем пункте вещи передаются Гостем на хранение в депозитный сейф в багажной комнате, то Гость и Отель следуют Стандартной операционной процедуре «Работа с депозитными сейфами» (выписка приведена в Приложении № 6). Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Отелю. В противном случае Отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

7.5. In case of forgotten belongings Hotel shall immediately notify the owner of the items, if the owner is identified. The Hotel keeps non-value belongings for 3 months. Valuables, sums of money stored for 6 months, according to “The lost and found” Standard operating procedure (Appendix#3). Classification of a thing as valuable or non-valuable is made in accordance with Appendix № 3 to these Rules.

7.5. В случае обнаружения забытых вещей Отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит неценную вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, деньги хранятся 12 месяцев согласно Стандартной операционной процедурой о «забытых и найденных вещах» (Приложение №3). Отнесение вещи к категории ценной или неценной производится в соответствии с приложением № 3 к настоящим Правилам.

7.6. The Guest acknowledges and does not demur at usage in The Hotel areas (except for the rooms and toilets) video surveillance for security purposes of The Hotel.

7.6. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетов) систем видеонаблюдения в целях безопасности Отеля.

7.7. The Hotel provides the right of priority accommodation upon availability according to the list specified in Appendix #4.

7.7. Право на внеочередное размещение в Отеле при наличии свободных мест имеют лица, указанные в Приложении №4.

7.8. Signing the Registration card The Guest agrees with the Rules of accommodation, including its appendixes.

7.8. При подписании регистрационной карты Гость выражает свое согласие с Правилами проживания, включая все приложения к ним.

7.9. In cases not directly regulated by the rules, The Hotel and the Guest shall act as provided by the applicable legislation of the Russian Federation.

7.9. В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, Отель и гость руководствуются действующим законодательством РФ.

7.10. Appendixes to the Rules:

- Appendix # 1 – Price of Damage caused to Realliance Samara Hotel;
- Appendix # 2 – Rules of staying at The Hotel

7.10. Приложения к Правилам:

- Приложение № 1 – Прейскурант нанесения ущерба Отелю «Реальянс Самара»;

Approved by/Утверждено:

(Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

- With pets;
- c) Appendix # 3 – Lost and found (Standard operating procedure);
 - d) Appendix # 4 – Priority accommodation conditions;
 - e) Appendix # 5 – Rules on Electric Appliances Usage in Realliance Samara Hotel;
 - f) Appendix # 6 – The safe deposit box (Standard operating procedure);
 - g) Appendix # 7 – Guest room amenities.

- b) Приложение № 2 – Условия проживания с домашними животными;
- c) Приложение № 3 – Стандартная операционная процедура о забытых и найденных вещах;
- d) Приложение № 4 – Лица, имеющие право на внеочередное размещение в Отеле;
- e) Приложение № 5 – Правила пользования электроприборами в Отеле «Реальянс Самара»;
- f) Приложение № 6 - Стандартная операционная процедура «Работа с депозитными сейфами»;
- g) Приложение № 7 – Гостевые принадлежности.

Approved by/Утверждено:

(Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Appendix #1
To The Rules of Accommodation

PRICE OF DAMAGE CAUSED TO REALLIANCE SAMARA HOTEL

Nº	Item	Sum, rub.
1	Luggage holder	2 800,00
2	Lamp MWS-1N	2 700,00
3	Mirror in frame (little)	7 100,00
4	Mirror	8 500,00
5	Mirror in frame (big)	14 800,00
6	Bath mirror	3 000,00
7	Wall mirror	9 200,00
8	Picture	1 900,00
9	Picture	10 600,00
10	Picture	9 500,00
11	Picture	2 200,00
12	Cabinet	56 000,00
13	TV cabinet on wheels	15 400,00
14	Coffee table	19 000,00
15	Chair Vicar without armrests	9 100,00
16	Chair armrests, leather	16 800 ,00
17	Armchair, fabric	21 000,00
18	Chair	9 800,00
19	Armchair Malta	10 000,00
20	Table lamp «Kolizei-M»	8 200,00
21	Table lamp «MST-70»	4 800,00
22	Bedside lamp «Tibet-M»	4 200,00
23	Mini bar	10 900,00
24	Lamp MSW-21	1 500,00
25	Table Forja	16 400,00
26	Coffee table Round	9 200 ,00
27	Sofa table	18 700,00
28	Coffee table	19 600,00
29	Chair Vicar with armrests	10 700,00
30	TV remote	1 200,00
31	Floor lamp «Oregon»	16 800,00
32	Lamp MSW-160	8 700 ,00
33	Lampshade	1 400,00
34	Bedside cabinet	10 800,00
35	Bedside cabinet	19 700,00
36	Hairdryer	4 000,00
37	TV cabinet with mini-bar place	50 700,00
38	Coffee table	10 500,00
39	Tabletop glass (all)	3 000,00

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

40	Entry door	24 700,00
41	Bathroom door	24 700,00
42	Toilet bowl	22 000,00
43	Window (aluminum frame – crown label on handle)	34 700,00
44	Window (wooden frame – no crown label on handle)	10 500,00
45	Wallpaper (depends on level of damage)	from 1 500 to 5 500
46	Carpet (depends on level of damage)	from 2 500 to 10 500
47	TV standard 32 inches	31 000,00
48	TV large 106 inches	41 000,00
49	Beer mug	360,00
50	Wine glass	370,00
51	Vase	1 400,00
52	Candlesticks	750,00
53	Electric teapot	2 100,00
54	Rooms amenities kit	7 200,00
55	Ice bucket	2 100,00
56	Tea kit	1 600,00
57	Tea cup	160,00
58	Glasses rooms	160,00
59	Iron	2 100,00
60	Ironing board	1 600,00
61	Heater	2 600,00
62	Clothes hanger	350,00
63	Bath towel	1 600,00
64	Face towel	600,00
65	Foot towel	1 100,00
66	Hand towel	600,00

Приложение № 1

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

page 14

GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

К Правилам проживания

ПРЕЙСКУАНТ НАНЕСЕНИЯ УЩЕРБА, ПРИЧИНЕННОГО ОТЕЛЮ «РЕАЛЬЯНС САМАРА»

№	Наименование/Item	Сумма, руб.
1	Багажница	2 800,00
2	Бра WMS-1N	2 700,00
3	Зеркало в раме (мал.)	7 100,00
4	Зеркало	8 500,00
5	Зеркало в раме (бол.)	14 800,00
6	Зеркало косметическое	3 000,00
7	Зеркало настенное	9 200,00
8	Картина в раме	1 900,00
9	Картина в раме	10 600,00
10	Картина в раме	9 500,00
11	Картина в раме	2 200,00
12	Шкаф ТВ	56 000,00
13	Тумба на роликах для телевизора	15 400,00
14	Кофейный столик	19 000,00
15	Стул Vicar без подлокотников	9 100,00
16	Стул с подлокотниками, обивка кожа	16 800 ,00
17	Кресло, обивка-ткань	21 000,00
18	Стул	9 800,00
19	Кресло Malta	10 000,00
20	Лампа настольная «Колизей-М»	8 200,00
21	Лампа настольная «MST-70»	4 800,00
22	Прикроватная лампа «Тибет-М»	4 200,00
23	Мини-бары встраиваемые	10 900,00
24	Бра MSW-21	1 500,00
25	Стол Forja	16 400,00
26	Стол кофейный круглый	9 200 ,00
27	Столик придиванный	18 700,00
28	Столик журнальный	19 600,00
29	Стул Vicar с подлокотниками	10 700,00
30	Пульт ТВ	1 200,00
31	Торшер «Орегон»	16 800,00
32	Торшер MSW-160	8 700 ,00
33	Абажур лампы прикроватной	1 400,00
34	Тумба прикроватная	10 800,00

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

35	Тумба прикроватная	19 700,00
36	Фен	4 000,00
37	Шкаф ТВ с местом под мини-бар	50 700,00
38	Стол кофейный круглый	10 500,00
39	Стекло настольное (любое)	3 000,00
40	Дверь входная	24 700,00
41	Дверь в ванную	24 700,00
42	Унитаз	22 000,00
43	Окно (стелопакет в алюминиевом профиле – на ручке эмблема короны)	34 700,00
44	Окно (стеклопакет в деревянном профиле – на ручке нет эмблемы короны)	10 500,00
45	Обои – в зависимости от характера повреждений	От 1 500 до 5 500
46	Ковролин – в зависимости от характера повреждений	От 2 500 до 10 500
47	Телевизор стандартный – диаметр 32 дюйма.	31 000,00
48	Телевизор большой – диаметр 42 дюйма	41 000,00
49	Пивная кружка	360,00
50	Бокал для вина	370,00
51	Ваза	1 400,00
52	Подсвечники	750,00
53	Электрический чайник	2 100,00
54	Общий чайный набор	7 200,00
55	Ведерко для льда	2 100,00
56	Коробка для чайных принадлежностей	1 600,00
57	Чайная кружка	160,00
58	Стакан, номерной фонд	160,00
59	Утюг	2 100,00
60	Доска глажильная	1 600,00
61	Обогреватель	2 600,00
62	Вешалка для одежды	350,00
63	Полотенце банное	1 600,00
64	Полотенце для лица	600,00
65	Полотенце для ног	1 100,00
66	Полотенце для рук	600,00

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Appendix # 2
To The Rules of Accommodation

Rules for staying at The Hotel with pets

Welcome to Realliance Hotel, Samara. We look forward to providing a memorable stay for you and your pet. To ensure the comfort and enjoyment of our guests, the following polices apply to your pet's stay:

1. **Pet Fee.** The Hotel charges the amount of 1 200 rub including VAT as a pet fee.
2. **Damage Assessment.** Please advise the Guest Reception one hour prior to your departure in order to assess any possible damages. Any damages caused by your pet or for any extraordinary cleaning necessary after your pet's stay will be charged. We ask you to provide a valid credit card at check-in as payment for any damage or extraordinary cleaning costs related to your pet's stay. By signing, you expressly authorize The Hotel to charge these costs to your credit card during or after your stay.
3. **Acceptable pets.** We welcome groomed, disease-free dogs, less than 10 kilograms (20 pounds). We reserve the right to require immediate escorting from The Hotel any pet what displays dangerous or unacceptable behavior, including, but not limited to biting, excessive barking, evidence of disease or urination or defecation in public areas. No more than one pet may occupy each guest room. You will be responsible for all charges relating to the escorting of your pet including transportation and kennel charges.
4. **Public Areas.** Dogs are not allowed in any of the Food and Beverages outlets unless they are service dogs. Pets must be leashed or held arms in all common public areas of The Hotel.
5. **"Pet in Room" Sign.** Place the "Pet in Room" sign on the outside of your door whenever your pet is inside your room.
6. **Housekeeping.** For the safety and comfort of your pet, Housekeeping will enter your room only if: (a) your pet is absent (b) you are present and your pet is leashed or caged. Please call to Housekeeping if you wish to keep your room clean.
7. **Release and Indemnification.** You agree to release, defend and indemnify the Realliance Hotel, Samara from any and all claims related to your pet's stay at The Hotel, including any claims by third-parties.

Agreed and Accepted:

Signature

Pet name

Guest name

Departure date

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Приложение № 2
к Правилам Проживания

Условия проживания с домашними животными

Уважаемые гости, мы рады приветствовать Вас в Реальянс Отель Самара. Мы хотим сделать проживание запоминающимся для Вас и вашего домашнего любимца. Для обеспечения комфорта и удовольствия наших гостей, пожалуйста, ознакомьтесь со следующими правилами пребывания вашего питомца:

- 1. Оплата содержания домашних животных:** Ежедневное пребывание домашнего питомца составляет 1 200 руб. включая НДС по действующей ставке
- 2. Оценка ущерба:** Любезно просим Вас сообщить о Вашем выезде за час на стойку ресепшн, в целях оценки возможных убытков. Вам будет выставлен счёт за причиненный ущерб, если таковой будет. Подписав этот документ, Вы даёте право списать средства с Вашей кредитной карты в случае возникновения такой ситуации.
- 3. Допускаются к размещению:** Ухоженные, здоровые (без болезней), не больше 10 кг собаки. Мы оставляем за собой право требовать немедленного устраниния любого домашнего животного, если его поведение будет опасным или неприемлемым. Например: чрезмерный лай, агрессивное поведение, мочеиспускание в общественных местах и т.д. Позволяется содержать не более одного животного в номере. Вы ответственны за все расходы, связанные с транспортировкой и услугами питомника.
- 4. Общественные места:** Собаки не допускаются ни в одно место общественного питания, если они не являются служебными собаками. Собаки должны быть на поводке во всех зонах общественного пользования Отеля.
- 5. Табличка 'Гость путешествует с домашним животным':** Пожалуйста, повесьте табличку на внешней стороне двери Вашего номера, когда Ваш любимец находится внутри.
- 6. Уборка номера:** Для безопасности и комфорта вашего питомца, уборка номеров будет происходить, если а) вашего питомца нет б) Вы присутствуете и Ваш питомец на поводке или в клетке. Если Вы хотите, чтобы Ваш номер убрали, пожалуйста, позвоните в Хозяйственный отдел/Housekeeping/Уборка номеров.
- 7. Вы освобождаете от ответственности отель Реальянс Самара в случае возникновения жалоб по проживанию Вашего питомца, а также обязуетесь возместить ущерб.**

Согласовано и принято:

Подпись

Имя животного

ФИО

Дата выезда

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Appendix #3
To The Rules of Accommodation

“LOST AND FOUND”* (Standard operating procedure)

General.

All Guests' belongings identified on the territory of the Hotel (hereinafter – "Lost items") are considered to be lost and found.

For the purposes of the present Standard operating procedure, Guests are: persons staying at the Hotel, restaurants and bars visitors, the gym, the spa attendants, as well as participants of the events, taking part in them.

Lost items are divided into two categories:

1. Valuable. The valuable Lost items include (hereinafter – "Valuable items"): documents, money, jewelry, office equipment, watches, phones, keys, credit cards.
2. Non-valuable. The Non-valuable Lost items (the "Non-valuable items") underwear, hygiene items, clothing items, cosmetics, perfumes, unopened bottles of alcoholic beverages, unopened food.

Valuable items are stored in a safe Deposit box at the Luggage room of the Front office. Non-valuable items are stored in the Housekeeping lost and found room.

The Hotel keeps Non-valuable for 6 months from the identification date, except unopened food. Valuables are kept by the Hotel for 12 months from the identification date.

Items placed in the trash, as well as opened food and alcoholic beverages are not considered to be Lost items. These items are not stored or kept by the Hotel.

Unopened food is stored for two days from the identification date.

Unopened bottles of alcoholic beverages are transferred to the Housekeeping lost and found room.

In case if Lost items are unclaimed, according to the present Standard operating procedure, the Hotel disposes of Lost items at its discretion without prior notification to the Guest.

Lost items return.

Return of Valuables is made by the Housekeeping Manager or acting Housekeeping Manager. The return of Valuables is carried out by Front office;

Return of Lost items is carried out in the personal presence of the Guest or Attorney-in-fact, according to the applicable law.

Receiving Lost items Guest should:

1. Describe Lost items;
2. Subscribe in receiving Lost items;

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

3. Sign the act of transfer of Lost items.

If the Guest left the Hotel and wants to receive Lost items by mail, Guest should send a Fax application, which should contain:

1. Guest name and shipping address;
2. Telephone and Fax number
3. Description of Lost items;
4. Accommodation period and room number (if possible);
5. Guest's signature;

The Guest is notified that shipping is provided on a paid basis and the price depends on the rates.

If the Guest has confirmed shipping, Lost items are sent on cash on delivery terms with notification upon receipt.

If Lost items are claimed by a third party, the Guest should send a statement by Fax, which contains:

1. Guest's full name;
2. Third party name and passport data;
3. Contact telephone and Fax number
4. Description of Lost items;
5. Accommodation period and room number (if possible);
6. Guest's signature;

Hotel does not ship Valuable items or transfer them to a third party.

* Extract

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

**GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ**

Приложение № 3
К Правилам Проживания

**Стандартная операционная процедура
«О ЗАБЫТЫХ И НАЙДЕННЫХ ВЕЩАХ»***

Общие положения.

Забытыми и найденными вещами считаются все вещи, принадлежащие Гостям и найденные на территории Отеля (далее – «Забытые вещи»).

Под Гостями для целей настоящей Стандартной операционной процедуры понимаются: лица, проживающие в Отеле, посетители ресторанов и баров, тренажерного зала, спа-центра, а также посетители мероприятий, принимающие участие в них.

Забытые вещи делятся на две категории:

1. Ценные. К ценным Забытым вещам относятся (далее – «Ценные вещи»): документы, деньги, ювелирные изделия, оргтехника, часы, телефоны, ключи, банковские карты;
2. Неценные. К неценным Забытым вещам относятся (далее – «Неценные вещи») нижнее белье, предметы гигиены, предметы одежды, косметика, парфюмерия, нераспечатанные бутылки с алкогольными напитками, нераспечатанные продукты питания.

Ценные вещи хранятся в сейфовой ячейке. Неценные вещи хранятся в комнате забытых и найденных вещей отдела гостиничного хозяйства.

Отель хранит Неценные вещи в течение 6 месяцев со дня их обнаружения, кроме нераспечатанных продуктов питания. Ценные вещи хранятся Отелем в течение 12 месяцев со дня их обнаружения.

Не считаются Забытыми вещами, вещи, помещенные в мусорную корзину, а также распечатанные/открытые продукты питания и алкогольные напитки. Данные вещи не хранятся Отелем.

Нераспечатанные продукты питания хранятся в течение двух дней со дня обнаружения.

Нераспечатанные бутылки с алкогольными напитками передаются на хранение в отдел гостиничного хозяйства.

В случае не востребования Забытых вещей, в сроки и в порядке, которые определены в настоящей Стандартной операционной процедуре, Отель распоряжается Забытыми вещами по своему усмотрению без предварительного уведомления Гостя.

Возврат Забытых вещей.

Возврат Неценных вещей производится менеджером отдела гостиничного хозяйства или лицом, исполняющим его обязанности. Возврат Ценных вещей осуществляется службой приема и размещения;

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Возврат Забытых вещей производится в личном присутствии Гостя или его представителя по доверенности, выданной Гостем третьему лицу и оформленной в соответствии с действующим законодательством.

При возврате Забытых вещей Гость:

1. Дает описание Забытых вещей (вещи);
2. Подписывается в получении Забытых вещей (вещи);
3. Подписывает акт приема-передачи Забытых вещей.

В случае, если Гость покинул Отель и желает получить Забытые вещи посредством почты, то он направляет заявление по факсу, которое должно содержать:

1. ФИО Гостя и адрес, по которому необходимо отправить Забытые вещи;
2. Контактный телефон и номер факса
3. Описание Забытых вещей;
4. Дату проживания и номер комнаты (если известно);
5. Подпись Гостя;

Гость уведомлен о том, что услуги по доставке Забытых вещей оказываются на платной основе и цена данных услуг зависит от тарифов на отправления.

Если Гость подтвердил отправление, то Забытые вещи отправляются наложенным платежом с уведомлением о получении.

В случае, если Забытые вещи забирает третье лицо, то Гость направляет заявление по факсу, которое должно содержать:

1. ФИО Гостя;
2. ФИО третьего лица и его паспортные данные;
3. Контактный телефон и номер факса
4. Описание Забытых вещей;
5. Дату проживания и номер комнаты (если известно);
6. Подпись Гостя;

Пересылке и передаче третьему лицу не подлежат Ценные вещи.

*Выписка

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЈА ПРОЖИВАНИЈА В ОТЕЛЕ

Appendix #4
To The Rules of Accommodation

Priority accommodation is provided to the following:

1. Heroes of Socialist Labor;
2. Full Cavalier of the Order for Labor;
3. Disabled veterans;
4. Participants of The Great Patriotic War;
5. Persons awarded by a sign "Inhabitant of blockade Leningrad»
6. Heroes of Soviet Union;
7. Heroes of Russian Federation;
8. Full Cavalier of the order for Glory;
9. Disabled groups I and II;
10. Families raising a disabled child under the age of 18;
11. Judges, Bailiffs, Police officers, Employees of the Investigative Committee and Federal civil servants, Prosecutors, Employees of the penitentiary system, The person of the commanding structure of bodies of Federal courier communication military personnel under the contract, employees of the Federal fire service, employees of the customs authority, employees of the state tax service, accompanying members of the Federation Council, deputies of The state Duma*.

* These categories of persons have the right of booking and extraordinary accommodation at the Hotel, upon presentation of an ID and documents confirming the fact of following to a new place of service or being on a business trip.

Approved by/Утвржден:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Приложение № 4
К Правилам Проживания

Право на внеочередное размещение в Отеле имеют:

1. Герои Социалистического Труда;
2. Полные кавалеры ордена Трудовой Славы;
3. Инвалиды войны;
4. Участники Великой Отечественной войны;
5. Лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
6. Герои Советского Союза;
7. Герои Российской Федерации;
8. Полные кавалеры ордена Славы;
9. Инвалиды I и II групп;
10. Семьи, воспитывающие ребенка-инвалида в возрасте до 18 лет;
11. Судьи, судебные приставы, сотрудники полиции, сотрудники следственного комитета и федеральные государственные гражданские служащие, прокурорские работники, сотрудники уголовно-исполнительной системы, лица начальствующего состава органов федеральной фельдъегерской связи, военнослужащие по контракту, сотрудники федеральной противопожарной службы, сотрудники таможенного органа, сотрудники государственной налоговой службы, сопровождающие членов Совета Федерации, депутаты Государственной думы.*

* Указанные категории лиц, пользуются правом бронирования и внеочередного размещения в Отеле, по предъявлению служебного удостоверения и документов, подтверждающих факт следования к новому месту службы или нахождения в служебной командировке.

Appendix # 5

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

page 24

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

To The Rules of Accommodation

Rules on Electric Appliances Usage in Realliance Samara Hotel

1. A guest must observe the rules on electric appliances usage in the hotel. To ensure the safety of every guest it is prohibited to:
 - Use appliances that have external damage, malfunction
 - Use damaged sockets, cord set with damaged insulation
 - Allow children to use electric appliances
 - Leave the hotel room, leaving plugged in appliances
 - Insert the plug into the outlet or touch an electrical appliance with wet hands and\or a damp cloth
 - Unplug from the network by pulling on the cord
 - Hang things to dry on appliances
2. Use electrical exactly as prescribed
3. Follow the procedure for the inclusion of electrical devices to a network: connect the power cord to the instrument first, and only then to the network. Disconnect in reverse order
4. Do not attempt to repair or disassemble appliances
5. Do not leave unattended operating electrical appliances
6. The rooms may not use tees and extension cords, and other electrical appliances, including heating (electric kettle, iron, etc) except when these devices are standard equipment of the rooms or provided for use by the hotel staff. In rooms with cooking zones it is prohibited include to kitchen outlet more than one appliance (microwave oven, electric kettle, ec) simultaneously. It is also prohibited to check the degree of heat of hot plates by hand.
7. Do not cover lighted floor lamps and table lamps objects made of flammable material.
8. Use appliances according to electrical engineering operation. Remember to turn off electrical appliances after their use
9. In the event of a malfunction of any equipment immediately inform the board of employees of the reception: extension number:100 or by landline number: +7 (846) 277 83 40.
10. If you witness a fire appliance, unplug it, if it does not threaten your life and your health. After that, leave the premises immediately and contact the staff at the hotel. In no case, do not pour water appliances

Handout of fire safety rules and instructions for evacuation in case of fire indoors of Realliance Samara Hotel

Dear guests!

Ask you to obey the fire safety rules!

Your room is equipped with an emergency escape flashlight in case of evacuation of the building, and as a precaution, please familiarize with the in room Evacuation procedures and plan poste on your room door.

- Do not forget to turn off electric appliances when leaving the room.
- We remind you that it is dangerous to cover energized lamps by things made from combustible material.
- Do not smoke in places where smoking is prohibited, including rooms, corridors, toilets.

Approved by/Утверждено:

(Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

- Do not bring and keep in room flammable and explosive materials.
- Please have a look at rules on electric appliances usage and evacuation plan.

All guest in the event of fire risk (heavy smoke in corridor, in room, flame, electrical wiring fire, documentation fire) or voice announcement have to do the following:

1. The first person, who at once find out fire area have to:
 - **Announce the fire alarm**
 - **Let us know about fire by the clicking the emergency button, which is located in the corridor and designated by a special sign. In**
 - **If the corridor is full of smoke, keep yourself as close to the floor as possible in addition, you may inform about fire by the clicking the button SOS on the guest's phone, which is located in the room.**
2. To all guests of the hotel:
 - in case of fire in your room please exit the room, close the door and exit the hotel premises toward emergence exits
 - If fire is not in your room, after hearing the alarm but before leaving your room, touch the door with your palm, to ensure that it is not hot, which would indicate a fire in the corridor
 - If the door cold, bend down or get on your knees to avoid any possible incoming smoke, and slowly open the door, quickly make your way to the nearest door, which is marked by special light board
 - If the corridor is full of smoke, keep yourself as close to the floor as possible
 - If escaping to the fire is not safe, return to your room, and click the emergency button (0) on the guest phone, fill the bathtub with water, and close the guest's door tightly and put the wet towel between the floor and door, please wait for help, this is the safest place.
 - In case If the door is hot, please stay in the room and click the emergency button (0) on the guest phone, fill the bathtub with water, close the guest's door tightly and put a wet towel between the floor and door and wait for help
 - Gathering place during full evacuation from the building by a signal «Attention! Fire alarm is on in the building. Please leave the premises in accordance with the evacuation plan!» is the Central exit of the hotel.
 - When you receive information that there are minor children and persons with disabilities in the building firstly should be assisted in evacuation.

3. If the corridors and stairwells are heavily filled with smoke and you can not leave the premises, stay in your room, close the door. To avoid smoke inhalation, close the gaps and ventilation holes with water soaked towels or bedding.

**DO NOT PANIC! GO AND DO NOT RUN!
DO NOT ATTEMPT TO USE THE ELEVATOR!**

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Памятка о правилах пожарной безопасности и инструкция по эвакуации при пожаре в помещениях отеля «Реальянс Самара»

Уважаемые гости!

Просим соблюдать правила пожарной безопасности!

В качестве меры предосторожности, просим Вас ознакомиться с планом эвакуации, который расположен на внутренней стороне двери Вашего номера, запомнить расположение ближайшего пожарного выхода, а также просим Вас ознакомиться с пожарной инструкцией

- Уходя из номера, не забывайте выключить электроприборы.
- Напоминаем Вам, что опасно накрывать включенные светильники предметами из горючего материала.
- Не допускается курение в местах, где курение запрещено, в т.ч. в номерах, коридорах, туалетах, эвакуационных проходах.
- Недопустимо приносить с собой и хранить в номере горючие, взрывоопасные материалы, химические вещества.
- Просим Вас использовать электроприборы по назначению.

При возникновении пожарной опасности (появление густого дыма в коридоре, в номере, открытого пламени, загорание электропроводки, коврового покрытия), Активации системы оповещения, активации стробоскопов (яркое промиргивание устройства вмонтированного в потолок комнаты или коридора) - все Гости Отеля должны выполнить следующие действия:

Обнаруживший возгорание:

- Объявить пожарную тревогу.
- Сообщите о возгорании путем нажатия аварийной кнопки, расположенной в коридоре и обозначенной специализированным знаком. Так же можно информировать о возгорании путем нажатия кнопки «0» на гостевом телефоне, расположенному в гостевом номере.

Действие Гостя

- При возгорании в Вашем номере – покиньте номер и закройте за собой дверь, следуйте согласно планам эвакуации по направлению к эвакуационным выходам.
- При возгорании вне Вашей комнаты после того, как Вы услышали голосовое сообщение о пожаре. **Необходимо** соблюдать правило покидания комнаты, проверить ладонью температуру входной двери, чтобы убедиться, что ручка двери не горячая:
 - В случае, если дверь холодная, медленно, пригнувшись, откройте дверь и быстро следуйте до ближайшего пожарного выхода, отмеченного соответствующим световым табло
 - При задымлении коридора при возможности держитесь как можно ближе к полу
 - Если следование к пожарному выходу небезопасно, вернитесь в номер, нажмите кнопку «0» на гостевом телефоне сообщите о своем положении сотрудникам отеля, наполните ванну водой, закройте плотно гостевую

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

дверь. Намочив полотенце и прикрыв щель между полом и дверью, дождитесь помощи.

- В случае если дверь горячая, оставайтесь в номере, нажмите кнопку «0» СООБЩИТЕ О СВОЕМ ПОЛОЖЕНИИ сотруднику отеля, наполните ванну водой, плотно закройте дверные щели мокрыми полотенцами и дождитесь помощи. Не открывайте окно!!!!
- Место сбора при полной эвакуации из здания по сигналу «Внимание! ПОЖАРНАЯ ТЕРВОГА. Покиньте здание согласно плану эвакуации!» - Точка сбора гостей Центральный вход. Ожидайте указания от сотрудников Отеля.
- При получении информации о нахождении на объекте несовершеннолетних детей и инвалидов оказать содействие по их эвакуации в первую очередь.

**НЕ ПОДДАВАЙТЕСЬ ПАНИКЕ! ИДИТЕ, А НЕ БЕГИТЕ!
НЕ ПЫТАЙТЕСЬ ВОСПОЛЬЗОВАТЬСЯ ЛИФТОМ!**

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

REALLIANCE

HOTEL SAMARA

★ ★ ★ ★

Правила бронирования номеров в «Реальянс Самара Отель»

1. Бронирование номера осуществляется путем направления заявки в «Реальянс Самара Отель» (далее по тексту Правил – Отель) одним из следующих способов:
 - по телефону: +7 (846) 277 83 40; +7 (846) 277 83 45
 - по электронной почте: samara.res@activhotels.ru
 - непосредственно в Отель.
2. При поступлении заявки Отель присваивает ей порядковый номер, указываемый в дальнейшем при переписке между Отелем и Гостем.
3. Отель в течение 1 (одного) часа, но не позднее 24 (двадцати четырех) часов с момента получения заявки на бронирование путем электронной почты подтверждает Гостю бронирование, либо в удовлетворении заявки отказывает. В случае подтверждения заявки на бронирование, Отель направляет Гостю сообщение о подтверждении бронирования. В случае отказа Отель направляет Гостю сообщение об отказе в подтверждении бронирования. Указанные сообщения направляются Гостю с помощью электронной почты.
4. Отель подтверждает Гостю заявку на бронирование только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории в отеле.
5. Отель принимает как гарантированные, так и негарантированные бронирования.
 - гарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Гостя с него или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется;
 - негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до 18.00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.
6. В «Реальянс Самара Отель» действуют тарифная политика с особыми условиями бронирования.

Генеральный директор



GENERAL RULES OF ACCOMODATION

ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Приложение № 5

К Правилам Проживания

Правила пользования электроприборами в Отеле «Реальянс Самара»

1. Гость обязан соблюдать правила пользования электроприборами в Отеле. Для обеспечения безопасности в отеле Гостю запрещается:

- пользоваться электроприборами, которые имеют внешние повреждения, неисправности;
- пользоваться поврежденными розетками, электрошнурями с поврежденной изоляцией;
- допускать к электроприборам детей;
- уходя из гостиничного номера, оставлять включенными в сеть электроприборы;
- вставлять вилку в розетку и прикасаться к работающим электроприборам мокрыми руками и/или влажной салфеткой;
- вынимать вилку из сети, дергая за провод;
- развешивать вещи для просушки на электроприборах.

2. Пользуйтесь электроприборами строго по назначению.

3. При проживании запрещается самостоятельно дооборудовать гостевой номер электроприборами (СВЧ – печь, электроплита, кипятильник и т.п.)

4. Соблюдайте порядок включения электрических устройств в сеть: подключайте шнур сначала к прибору, только после этого к сети. Отключение происходит в обратном порядке.

5. Не пытайтесь самостоятельно ремонтировать или разбирать электроприборы.

6. Не оставляйте без присмотра работающие электрические приборы

7. В номерах запрещается использовать тройники и удлинители, иные электроприборы, в том числе нагревательные (электрочайник, кипятильник, утюг и др.), кроме случаев, когда эти приборы входят в стандартное оборудование номера. В номерах с кухонными зонами запрещается одновременно включать в кухонную розетку более одного электроприбора (СВЧ – печь, электроплита, кипятильник и т.п.) также запрещается проверять ладонью степень нагрева поверхностей электроприборов.

8. Запрещается накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.

9. Используйте электроприборы согласно инструкций. Помните о необходимости выключить электроприборы после окончания их использования.

10. В случае неисправности каких-либо приборов в гостевом номере незамедлительно поставьте в известность сотрудников отдела приема и размещения: внутренний номер «0» либо по городскому номеру: +7 (846) 277 83 40.

11. Если Вы стали свидетелем возгорания электроприбора, обесточьте его, если это не угрожает Вашей жизни и Вашему здоровью. После этого незамедлительно покиньте помещение и обратитесь к сотрудникам отеля. Ни в коем случае не заливайте электроприборы водой.

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Appendix #6
To The Rules of Accommodation

“The safe deposit box”
Standard operating procedure

Safe deposit boxes are located in the Back office at front office and provided to Guests only and services are free of charge.

Weapons, drugs, flammables, explosive, poisonous/radioactive materials can't be kept in safe deposit box.

Assisted by the Hotel associate the Guest fills the safe deposit box registration card.

The Guest may request his/her safe deposit box 24/7 during the stay.

The Guest can't use the safe deposit box if he/she is not registered by the Hotel according to the check-in procedure.

Approved by/Утверждено:  (Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)

GENERAL RULES OF ACCOMODATION
ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ

Приложение № 6
К Правилам Проживания

**Стандартная операционная процедура
«Работа с депозитными сейфами»**

Депозитные сейфы расположены в офисе службы приема и размещения Отеля и предоставляются Гостю на безвозмездной основе.

Оружие, наркотики, горючие, взрывоопасные, ядовитые, радиоактивные материалы не принимаются на хранение в депозитные сейфы.

Сотрудник Отеля помогает Гостю с заполнением карточки депозитного сейфа.

Гость может воспользоваться депозитным сейфом круглосуточно во время пребывания в Отеле.

Гость не может воспользоваться депозитным сейфом в случае, если он/она не зарегистрирован в Отеле в соответствии с порядком регистрации.

Approved by/Утверждено:

(Natalia Gorkina /Н.М. Горкина)