



RECORD



...  
*Добро  
пожаловать!*  
*Welcome!*  
...

[WWW.RECORDHOTEL.RU](http://WWW.RECORDHOTEL.RU)

УВАЖАЕМЫЕ

ГОСТИ

МЫ РАДЫ ПРИВЕТСТВОВАТЬ ВАС В ОТЕЛЕ «РЕКОРД» ГОРОДА ЗЕЛЕНОГРАД.  
МЫ РАБОТАЕМ ДЛЯ ТОГО, ЧТОБЫ СДЕЛАТЬ ВАШЕ ПРОЖИВАНИЕ В ОТЕЛЕ КОМФОРТНЫМ  
И ЭТО НАМ ДОСТАВЛЯЕТ УДОВОЛЬСТВИЕ!  
ПОЖАЛУЙСТА ОЗНАКОМЬТЕСЬ С ИНФОРМАЦИЕЙ

---

---

Dear

GUESTS!

WE ARE GLAD TO WELCOME YOU TO THE RECORD HOTEL OF THE CITY OF ZELENograd.  
WE WORK TO MAKE YOUR STAY AT THE HOTEL COMFORTABLE AND IT GIVES US PLEASURE!  
PLEASE, CHECK OUT THE INFORMATION

---

---

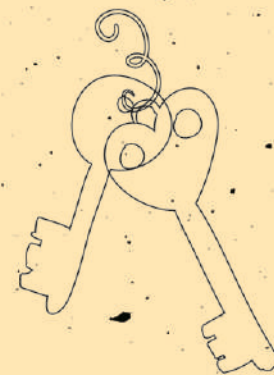
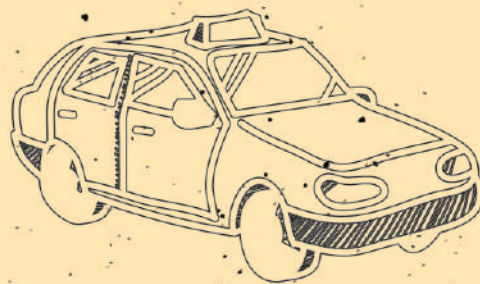
РАСЧЕТНЫЙ ЧАС В ОТЕЛЕ 12:00  
THE HOTEL'S CHECK-OUT TIME IS 12:00



**ИНФОРМАЦИЯ**

**ОБ ОТЕЛЕ**

**ЗАЕЗД В 14.00 ПО (МСК) MSK**  
**ВЫЕЗД В 12.00 ПО (МСК) MSK**



### **СЛУЖБА ПРИЕМА « 100 »**

Служба приема работает круглосуточно. Персонал службы будет рад помочь Вам. Пожалуйста, звоните 100.

### **ТАКСИ/ ТРАНСФЕР**

Пожалуйста, обращайтесь к администратору службы приема.

### **ТЕЛЕФОН**

Телефон обеспечивает связь внутри отеля. Для того чтобы позвонить в номера отеля, наберите номер комнаты. Чтобы позвонить в службу приема наберите 100

### **КЛЮЧ**

Для Вашей безопасности после ухода из номера оставляйте ключ на стойке администратора. В случае потери ключа, сообщите, пожалуйста, в службу приема.

### **ЗАВТРАК**

Завтрак в отеле проходит с 7.00 до 10.00 на втором этаже.

### **ЭКСТРЕННАЯ МЕДИЦИНСКАЯ ПОМОЩЬ**

Для вызова врача, пожалуйста, обратитесь к администратору службы приема «звоните 100». Аптечка первой помощи находится у администратора службы приема.

### **ГЛАДИЛЬНАЯ КОМНАТА**

Оборудованная гладильная комната располагается на 2 этаже отеля. Если Вам необходимо заказать дополнительную платную услугу глажки или стирки, обратитесь, пожалуйста, в службу приема.

### **САУНА**

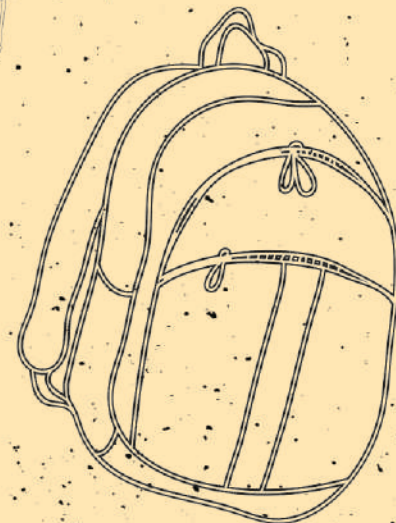
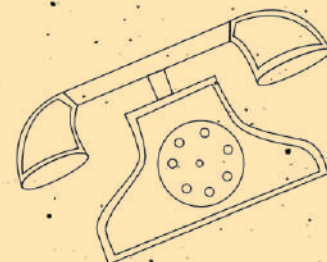
В нашем отеле имеются сауна на 4 человека. Для бронирования сеанса наберите, пожалуйста, 100.

### **ПРОВЕДЕНИЕ МЕРОПРИЯТИЙ**

Для проведения мероприятий в нашем отеле: банкета, торжества, свадьбы, предоставление услуг конференц-зала – обращайтесь в службу приема по номеру 100.

### **БАГАЖ**

При необходимости обратитесь к администратору службы приема.





INFORMATION

ABOUT THE HOTEL

**CHECK-IN AT 14.00 MOSCOW TIME (MSK)**  
**CHECK-OUT AT 12.00 MOSCOW TIME (MSK)**

**RECEPTION « 100 »**

Reception is working around-the-clock. Reception staff will be glad to help you. Please, call 100.

**TAXI / TRANSFER**

Please, contact the manager on reception.

**PHONE**

The phone provides only internal communication. To call the room in the hotel, type the number of the room.  
To call the reception type 100.

**KEY**

For your security after leaving the room, leave the key at the reception.  
In case of loss of the key, please, inform the manager on reception.

**BREAKFAST**

The breakfast in the hotel is from 7.00 till 10.00.

**EMERGENCY MEDICAL AID**

To call emergency, please, contact the manager on reception, call 100.  
There is a first aid kit on reception.

**IRONING ROOM**

Equipped ironing room is situated on the 2nd floor in the hotel. If you need to request additional paid service for ironing or washing, please, contact the reception.

**SAUNA**

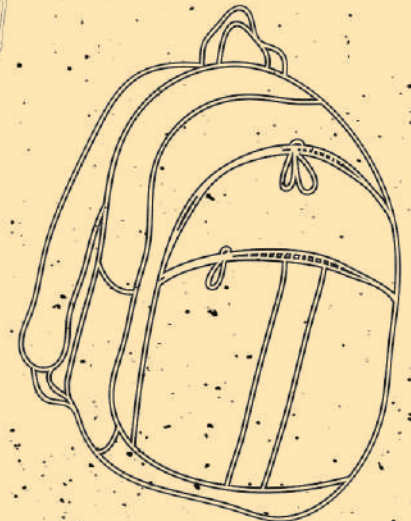
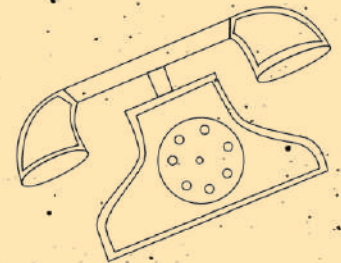
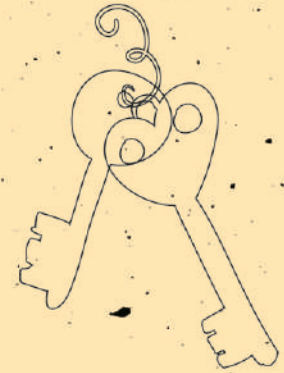
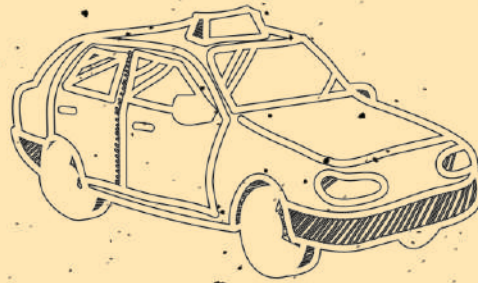
Out hotel has a sauna for 4 person.  
For booking the saunas, please, call 100.

**REALIZATION OF OCCASIONS**

To realise an occasion in our hotel: feast, festivity, wedding, provision of services of a conference room, contact the manager on reception, call 100.

**LUGGAGE**

If necessary, for temporary storage of suitcases, contact the reception service administrator.



# КОНДИЦИОНЕР

## РАБОТА ПУЛЬТА ДИСТАНЦИОННОГО УПРАВЛЕНИЯ

1. Для включения кондиционера нажмите кнопку ON/OFF
2. С помощью кнопки MODE выберите режим работы кондиционера

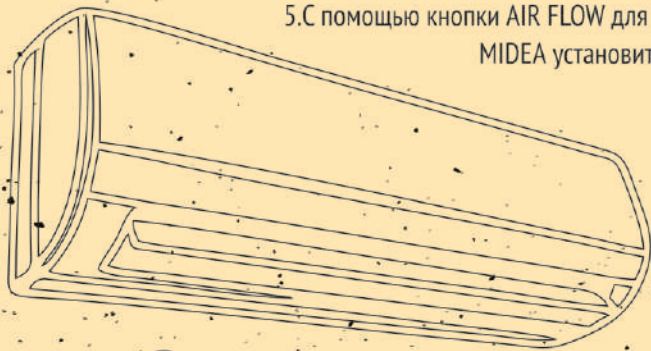
**AUTO** → **COOL** → **DRY** → **HEAT** → **FAN**  
(Авто) (Охлаждение) (Осушение) (Нагрев) (Вентиляция)

3. Кнопками TEMP (+ и -) установите нужную температуру. В автоматическом режиме устанавливать температуру необязательно.

4. Нажатием кнопки FAN установите скорость вращения вентилятора.

Последовательно нажимая эту кнопку, выберите нужный вариант скорости вращения вентилятора.

5. С помощью кнопки AIR FLOW для модели MITSUBISHI и кнопки DIRECT для модели MIDEA установите направление потока воздуха.



# CONDITIONER

## REMOTE CONTROL RUN

1. To turn on the air-conditioner press the button ON/OFF
2. With the button MODE chose the working mode of air-conditioner

**AUTO** → **COOL** → **DRY** → **HEAT** → **FAN**

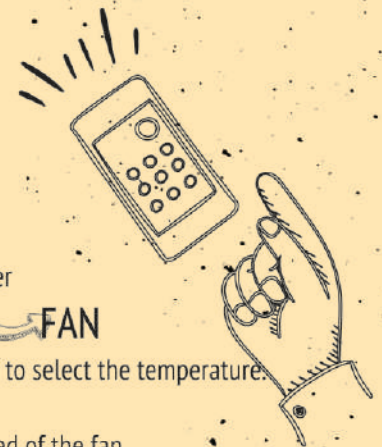
3. With buttons TEMP (+ and -) set the necessary temperature. In auto mode you don't need to select the temperature.

4. By pressing a button FAN set the rotation speed of the fan.

Consecutively pressing this button chose the necessary option of rotation speed of the fan.

5. With a button AIR FLOW for the model MITSUBISHI and button DIRECT for the model

MIDEA set the direction of the air flow.



## ПРАВИЛА ПРОТИВОПОЖАРНОГО РЕЖИМА И ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОБЫТОВЫМИ ПРИБОРАМИ

### УВАЖАЕМЫЕ ГОСТИ!

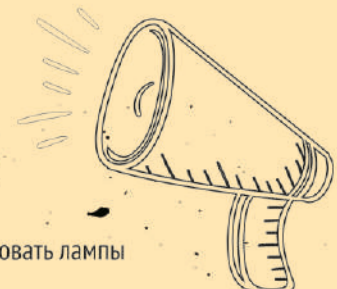
ПРОСИМ ВАС СОБЛЮДАТЬ ПРАВИЛА ПРОТИВОПОЖАРНОГО РЕЖИМА И ПРАВИЛА ПОЛЬЗОВАНИЯ ЭЛЕКТРОБЫТОВЫМИ ПРИБОРАМИ.  
ПРИ РАЗМЕЩЕНИИ В ОТЕЛЕ ИЗУЧИТЕ ПЛАН ЭВАКУАЦИИ (РАСПОЛОЖЕН НА КАЖДОМ ЭТАЖЕ), ОПРЕДЕЛИТЕ СВОЕ МЕСТОПОЛОЖЕНИЕ.

#### В ПОМЕЩЕНИЯХ, НОМЕРАХ ОТЕЛЯ ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

- Курить;
  - Пользоваться открытым огнем;
  - Использовать бытовые электронагревательные приборы не входящие в комплектацию номера;
  - Пользоваться поврежденными розетками, и другими неисправными электроустановочными изделиями (при неисправности немедленно сообщить администратору отеля);
  - Оставлять включенными электроприборы и другое электрооборудование без присмотра;
  - Использовать первичные средства для пожаротушения не по их функциональному назначению.
- Обёртывать электролампы и светильники бумагой, тканью и другими горючими материалами, а так же использовать лампы со снятыми рассеивателями, не предусмотренными конструкцией светильника;
- Хранить легковоспламеняющиеся и горючие жидкости (ацетон, бензин, керосин, лаки, краски, растворители и т.п.) и использовать их при уборке помещения.

#### ДЕЙСТВИЯ ПРИ ВОЗНИКНОВЕНИИ ПОЖАРА:

- Немедленно сообщить о пожаре дежурному администратору по телефону 100 или любому сотруднику отеля, назвать свою фамилию, номер комнаты проживания и объяснить что горит.
  - При угрозе жизни покинуть зону пожара, прикрыв за собой двери горящего помещения.
  - При необходимости принять участие в эвакуации людей из соседних номеров и тушении пожара.
- Сообщить прибывшим сотрудникам отеля подробности происшедшего.



## The fire safety regulations and the guidelines for using household electrical appliances

### DEAR GUESTS!

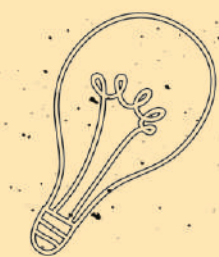
WE ASK YOU TO FOLLOW THE FIRE SAFETY REGULATIONS AND THE GUIDELINES FOR USING HOUSEHOLD ELECTRICAL APPLIANCES.  
WHEN CHECKING-IN AT THE HOTEL, EXAMINE THE EVACUATION PLAN (SITUATED ON EACH FLOOR) AND DETERMINE YOUR LOCATION.

#### IN THE HOTEL PREMISES AND IN THE HOTEL ROOMS IT IS FORBIDDEN:

- To smoke;
- To use open fire;
- To use household electrical heaters, which are not included in the room equipment list;
- To use damaged sockets and other damaged wiring items (in case of defect inform your hotel manager immediately);
- To leave switched on electrical appliances and other electrical equipment without supervision;
- To use the primary fire extinguishing tools not according to their functional purpose;
- To cover the light bulbs and lamps with paper, fabric and other flammable materials, as well as to use lamps without their diffuser, which is not provided for lamp design;
- To store flammable and combustible liquids (acetone, gasoline, kerosene, varnishes, paints, solvents, etc.) and to use them when cleaning the room.

#### ACTIONS IN CASE OF FIRE:

- Immediately inform the on-duty hotel manager by calling 100 about the fire or tell any employee of the hotel, name your name, room number and explain what exactly is burning.
- If your life is in danger, leave the fire zone, having closed the door to the burning room.
- If necessary, take part in the evacuation of people from the neighbouring rooms and fire fighting. Report the details of the incident to the incoming hotel employees.



# ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ В ГОСТИНИЦЕ «RECORD»

## 1. ПРАВИЛА ПРОЖИВАНИЯ И ПОЛЬЗОВАНИЯ ГОСТИНИЧНЫМИ УСЛУГАМИ

### 1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами в гостинице «RECORD», разработаны в соответствии с постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

1.2. Режим работы Отеля – круглосуточный.

Время заезда – 14.00, время выезда – 12.00 по московскому времени.

Официальный сайт: [www.recordhotel.ru](http://www.recordhotel.ru)

1.3. В настоящие Правила допускается вносить изменения при взаимном согласии Исполнителя и Потребителя, заблаговременно подтвержденного документально.



## 2. ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛУГАХ, ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ОТЕЛЕ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

2.1. Отель имеет право заключать с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.2. Договор на предоставление услуг с физическими лицами заключается при предъявлении гостем, заказчиком документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, согласно п.19 постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

2.3. Гость, заказчик вправе забронировать номер заранее. Бронирование номера осуществляется посредством подачи заявки с помощью телефонной, электронной и факсимильной связи, а также путем непосредственного обращения в службу приема и размещения, позволяющей установить, что заявка исходит от гостя или заказчика.

2.4. В заявке на бронирование номеров указывается (сообщается): реквизиты предприятия либо данные документа, удостоверяющего личность физического лица; количество гостей, фамилии и гражданство гостей; дата и время заезда, выезда; количество и категория номеров; вид оплаты.

2.5. Для осуществления гарантированного бронирования Отель получает предоплату (суточная стоимость бронируемого номера), полную оплату или авторизует кредитную карту клиента на сумму стоимости проживания той категории (категорий) номера (номеров), которая забронирована гостем, заказчиком.

2.6. Номер в Отеле предоставляется гостям по предъявлении документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, согласно п.19 постановления Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. №1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

2.7. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в отеле и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства РФ от 15 января 2007 года 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.8. Администрация Отеля не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РФ.

2.9. Оплата за предоставленные услуги осуществляется согласно действующему прейскуранту цен на услуги, утвержденному приказом генерального директора Отеля. С прейскурантом цен на услуги проживания и дополнительные услуги можно ознакомиться в информационной папке в службе приема и размещения Отеля.

2.10. При размещении гость предоставляет счет либо ваучер (данные заказчика) при оплаченном бронировании или вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле в соответствии с действующим прейскурантом, а также заполняет анкету по форме 5 (для граждан России). Гость несет ответственность за предоставленные им данные.

2.11. Плата за проживание взимается в соответствии с единым расчетным часом – 12.00 текущих суток по московскому времени.

2.12. При размещении гостя после 0 часов 00 минут до установленного расчетного часа (ранний заезд), плата за проживание составляет половину суток от стоимости бронируемого номера, при условии п.2.13.

2.13. При негарантированном бронировании, размещение гостя до расчетного часа производится только при наличии свободных от брони номеров.

2.14. При проживании не более суток (24 часов) оплата взимается за сутки. В случае гарантированного бронирования отель ожидает гостя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или не заезда гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки, бронь аннулируется. При негарантированном бронировании отель ожидает гостя до 18.00 от расчетного часа в день заезда, после чего бронирование аннулируется. В этом случае размещение в Отеле производится в порядке общей очереди при наличии номеров.

2.15. В случае задержки выезда плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12.00 до 18.00 – оплата за половину суток;

- с 18.00 – оплата полной стоимости номера;

2.16. При необходимости продления проживания в Отеле, Гость должен обратиться в службу приема и размещения. При наличии свободного номера данной категории в Отеле срок проживания может быть продлен согласно п.2.15. При продлении проживания администрация отеля не гарантирует наличие свободных номеров.

2.17. При продлении проживания в Отеле Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.

2.18. Общее количество проживающих гостей в номере должно соответствовать количеству мест в номере.

2.19. За проживание детей в возрасте до 6-ти лет (не более двух детей) в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается. При предоставлении им дополнительного места плата взимается согласно условиям предоставления детской кровати или дополнительного места в номере за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом.

2.20. Вход в гостиницу и получение ключа от номера производится только по карте гостя. В случае утери ключа от номера постоялец должен немедленно сообщить об этом сотрудникам службы приема и размещения. При выезде из Отеля гость сдает ключ от номера администратору службы приема и размещения.

2.21. Посещение гостей в Отеле третьими лицами разрешается с обоюдного согласия администрации Отеля и проживающего гостя при условии регистрации на основании документа, удостоверяющего личность. Гость обязан встретить посетителя в холле Отеля и зарегистрировать его посещение. Пребывание в номере посетителей разрешено с 7.00 до 22.00 ч. После 22.00 часов гость обязан покинуть гостиницу или оформить проживание. Отель не несет ответственности за посетителей, приглашенных в номер. Служба безопасности имеет право отказать в пропуске гостей без объяснения причин.

2.22. На территории отеля расчет наличными за предоставленные услуги возможен только в кассе службы приема и размещения.

2.23. Дополнительные услуги предоставляются гостю и оплачиваются им наличными, кредитной картой в службе приема и размещения. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется службой приема и размещения.

2.24. Юридическим лицам при оплате за проживание и/или дополнительных услуг по безналичному расчету Отель формирует предварительный счет, который передается заказчику (либо отправляется ему по электронной почте) в течение суток после получения и подтверждения письменной заявки, при наличии свободных мест. Денежные суммы, указанные в предварительном счете, должны поступить на расчетный счет Отеля не позднее, чем за сутки до заезда Гостя (если не существует иной договоренности с Отелем на основании гарантийного письма заказчика). После выезда из Отеля гостя, заказчику отправляется по почте (посредством электронной почтой) для подписания, акт выполненных работ в двух экземплярах. Заказчик отправляет в Отель по почте (посредством электронной почтой), нарочно 1 экземпляр подписанного акта выполненных работ.

2.25. Гость, заказчик, равно как и Отель может досрочно расторгнуть договор. В случае досрочного расторжения договора, при условии полной оплаты Отелю фактически понесенных им расходов, Отель возвращает денежные средства в размере стоимости невостребованных услуг:

· при оплате наличными денежными средствами по заявлению потребителя в рабочие дни с 10.00 до 16.00;

· при оплате за услуги Отеля, оплаченные посредством пластиковых карточек, осуществляется по безналичному расчету по правилам обслуживающего банка. Правила возврата находятся на стойке размещения отеля.

· при безналичной оплате по оригиналу письма от юридического лица, денежные средства возвращаются на расчетный счет, указанный в письме, в течение 5 рабочих дней.

2.26. При размещении от стойки аннулирование проживания производится в случае, если потребитель прошел процедуру размещения, но не заселился в номер, и с момента прохождения процедуры размещения прошло не более 10 минут.

2.27. При аннулировании проживания возврат потребителю денежных сумм производится при условии возврата администратору оригинала счета-договора, чека и карты гостя в Отелю.

· Аннулирование проживания проводится администратором в случае обнаружения ошибки при оформлении документов (счета, чека, пропуска). Взамен администратор производит новое оформление проживания и выдает новый счет, чек и пропуск в Отелю.

· В случае аннуляции или частичной аннуляции заявки на бронирование менее чем за 1 сутки до заезда гостей, а также в случае не заезда в Отелю (при наличии не аннулированной заявки), с потребителя, заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки стоимости каждого забронированного номера (простой).

### 3. Права и обязанности проживающих гостей

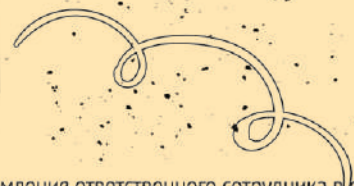
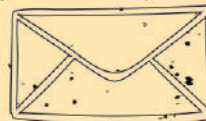
#### 3.1. Гость обязан:

- соблюдать установленный Отелем порядок проживания и порядок оплаты предоставленных услуг;
- соблюдать чистоту, бережно относиться к имуществу и оборудованию Отеля;
- возместить ущерб по заключенному соглашению, по утрате или повреждению имущества Отеля в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации. Размер ущерба определяется по ценам Прейскуранта Отеля на день обнаружения ущерба. В случае возмещения ущерба составляется Акт о возмещении ущерба в 2-х экземплярах.
- не беспокоить других гостей, проживающих в Отеле, соблюдать тишину и порядок в номере, общественный порядок в Отеле;
- не создавать условия и не допускать аварий электросетей, водо-теплоснабжающих сетей и иных технических, инженерных систем и оборудования Отеля;
- при выявлении у Гостя инфекционного заболевания или при подозрении на таковое немедленно освободить номер Отеля (ст.33 ФЗ 52 «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» от 30.03.1999 г.).
- соблюдать правила пожарной безопасности, не допуская возникновения очагов пожара; соблюдать правила пользования электробытовыми приборами.
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные исполнителем дополнительные услуги, не включенные в стоимость номера. В случае несвоевременной оплаты гостем стоимости таких услуг, оказанных исполнителем, их предоставление прекращается до момента полного погашения задолженности;
- при уходе из номера закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы, закрыть номер;
- при выезде из Отеля произвести полный расчет за предоставленные ему платные услуги, оповестить дежурного администратора службы приема и размещения о своем выезде и сдать ключ.
- по истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

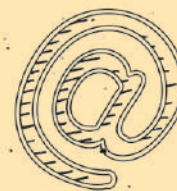
#### 3.2. Гость при обнаружении недостатков в оказанной услуге может потребовать безвозмездного устранения недостатков.

#### 3.3. В Отеле запрещается:

- оставлять в номере посторонних лиц (лиц, не являющихся стороной по заявленному договору предоставления гостиничных услуг), а также передавать им ключ от номера;
- хранить громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие, зловонные, химические, радиоактивные и взрывоопасные вещества, ртуть;
- открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, обязаны по требованию администрации Отеля представить документы, удостоверяющие данное право.
- хранить и несанкционированно использовать пиротехнические изделия;
- пользоваться электронагревательными приборами;
- переставлять и передвигать мебель;
- курить в номерах, общественных помещениях (холлах, конференц-залах и пр.);
- разводить костер в непредусмотренных для этого местах;
- выносить еду при проведении питания в режиме «шведского стола», посуду. Вынос продуктов разрешен с уведомления ответственного сотрудника в случае плохого самочувствия кого-либо из гостей.



- без специального разрешения администрации не разрешается: - приносить и распивать напитки в общественных местах (холлах, конференц-залах и пр.) - осуществлять какие-либо услуги и предлагать товары;
- осуществлять коммерческую фото- и видеосъемку. Под коммерческой съемкой понимается любая съемка, осуществляемая не для личных бытовых целей гостей отеля;
- проносить и употреблять напитки в стеклянной таре в помещениях, предназначенных для оказания оздоровительных услуг;
- нарушать покой проживающих гостей после 23.00 ч. и до 7.00;
- находиться лицам с выявленным инфекционным заболеванием или с подозрением на таковое;
- проводить в Отель своих посетителей без регистрации в службе приема и размещения;
- держать в номере животных, птиц, рептилий, насекомых и пр.
- вход в отель и любые иные общественные помещения, располагающиеся на территории отеля в грязной, пачкающей одежде или обуви.



В случае нарушения условий, указанных в настоящем пункте, Отель вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке.

#### 4. Права и обязанности администрации Отеля

4.1. Отель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения в помещении Отеля, предназначенном для оформления временного проживания потребителей, а также иными способами, в том числе на сайте Отеля в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информацию об оказываемых услугах.

4.2. Отель предоставляет гостям без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- побудка к определенному времени;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по её получении;
- предоставление кипятка;
- пользование медицинской аптечкой.

4.3. Отель вправе произвести замену предоставленного гостю номера или места в Отеле и потребовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого гостем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемом месте или в помещении капитальных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию.

4.4. Администрация имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг проживания и выселить Гостя из Отеля в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц. При этом гость, заказчик возмещает Отелю фактически понесенные им расходы.

4.5. Отель вправе отказать в обслуживании гражданам, состояние которых имеет признаки алкогольного опьянения, и поведение которых может создать неудобства для Гостей Отеля. Администраторы, администраторы-контроллеры вправе отказать в размещении гостя без объяснения причин.

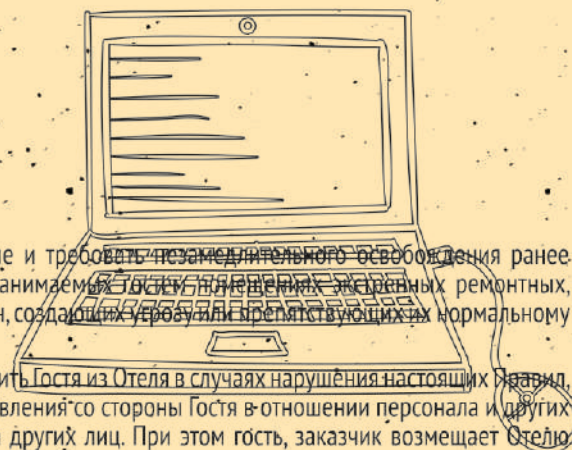
4.6. Администрация Отеля вправе создать комиссию, сделать опись имущества, оставленного гостем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг. Имущество помещается Отелем на хранение в камеру хранения или иное пригодное для этих целей помещение с возложением на потребителя всех расходов по их содержанию. Помещение вещей на хранение осуществляется администрацией Отеля в присутствии администраторов службы приема и размещения, а так же администраторов контроллеров. Гость ставится в известность о предстоящем мероприятии по телефону, при условии, что имеется номер телефона гостя и он доступен для приема звонка.

4.7. Отель обеспечивает сохранность личных вещей проживающих, находящихся в номере, при условии соблюдения порядка проживания в Отеле и условий, указанных в п.3.3. настоящих Правил. В случае обнаружения забытых вещей Отель принимает все меры по возврату их владельцу, согласно установленному порядку.

4.8. За утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг, кредитных и телефонных карточек, драгоценностей, ювелирных изделий и других драгоценных вещей, не сданных на хранение, Отель ответственности не несет.

4.9. Отель вправе хранить найденные вещи у себя или сдать на хранение в органы полиции. Отель хранит забытую Гостем вещь в течение 3-х месяцев. Ценные вещи, а также крупные суммы денег хранятся в Отеле в срок до 3 месяцев с момента составления Акта о забытых вещах.

4.10. По истечении 3-месячного срока хранения, если владелец не заявит требований о возврате, Отель вправе по своему усмотрению распорядится найденными вещами, за исключением документов. Невостребованные найденные документы, выданные органами государственной власти или



органами местного самоуправления, подлежат передаче в полицию.

4.11. Гость вправе потребовать возврата забытых вещей лично или через представителя, а также посредством почтовой или курьерской доставки за свой счет.

4.12. Отель не несет ответственности за здоровье Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Отеля.

4.13. Отель обеспечивает полное соответствие нормам СЭС, другим нормативным актам качества предлагаемых услуг Отеля.

4.14. Отель обеспечивает конфиденциальность информации о Гостях и посетителях Отеля.

4.15. Отель обязуется не проводить шумных мероприятий после 23 часов.

4.16. Отель обязуется своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде Отеля.

4.17. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях Отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

#### 5. Порядок разрешения споров

5.1. Книга отзывов и предложений находится у администратора Службы приема и размещения и выдается по первому требованию гостя.

Требования и жалобы рассматриваются в течение двух рабочих дней, требующие дополнительной проверки не позднее 15 рабочих дней со дня подачи жалобы.

5.2. В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания, обе стороны должны стремиться к разрешению вопроса на месте. Если проблема не может быть разрешена на месте, Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в ее удовлетворении.

5.3. В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте, составляется акт, подписанный Гостем и уполномоченным лицом Отеля, в 2-х экземплярах с указанием в нем всех замечаний.

5.4. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации Отеля в службу приема и размещения для составления соответствующего документа. В противном случае, Отель не несет ответственности за не сохранность вещей.

5.5. При отсутствии упомянутого выше документа, рекламация не может быть принята к рассмотрению, а требования Гостя считаются необоснованными.

5.6. Контроль по соблюдению настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека



**БЛАГОДАРИМ ЗА ПОНИМАНИЕ И ЖЕЛАЕМ ПРИЯТНОГО ОТДЫХА!**



# RULES OF ACCOMMODATION AT THE HOTEL AND USING HOTEL SERVICES AT THE HOTEL «RECORD»

## 1. GENERAL TERMS

### 1. General terms

1.1. These rules of accommodation at the hotel and using hotel services at the hotel «RECORD» are developed in accordance with Federal Law of the Russian Federation from 18th November 2020 №1853 «On approval of the Rules of providing hotel services in the Russian Federation».

1.2. Working time of the Hotel – around-the-clock.

Check-in time – 14.00, check-out time – 12.00 o'clock Moscow time.

Official website: [www.recordhotel.ru](http://www.recordhotel.ru)

1.3. These rules are allowed to make changes by mutual consent between the Executor and the Consumer, previously confirmed by document evidence.

## 2. INFORMATION ABOUT SERVICES, THE PROCEDURE OF REGISTRATION OF STAYING AT THE HOTEL AND PAYMENT FOR SERVICES

2.1. The Hotel has the right to conclude with legal entities and physical person agreements for reservation of available places and providing hotel services.

2.2. The contract for services provision with individuals is made upon presentation by guest, customer the document, proving his identity, issued in established order, in accordance with the item of Federal Law of the Russian Federation from 18th November 2020 №1853 «On approval of the Rules of providing hotel services in the Russian Federation».

2.3. Guest, customer may reserve a room in advance. Room reservation can be made by filling an application form by telephone, email and Fax, as well as by direct contact to reception, allowing to establish that the request comes from the guest or the customer.

2.4. In room application for reservation must be indicated: company details or document's data, certifying the identity of physical persons; the number of guests, their surnames and nationalities; date and time of arrival, departure; the number and name of rooms; payment type.

2.5. For the implementation of a guaranteed reservation the Hotel receives prepayment (daily rate of reserved room), total amount or authorizes client's credit card for the total amount of accommodation of category (categories) of room (rooms), that was (were) reserved by guest, customer.

2.6. The room in the Hotel can be provided for guests upon presentation the document, proving their identity, issued in established order, in accordance with the item 19 of Federal Law of the Russian Federation from 18th November 2020 №1853 «On approval of the Rules of providing hotel services in the Russian Federation».

2.7. Registration of foreign citizens and stateless persons at the place of stay at the Hotel and removing them from the register at the place of stay is made in accordance with the Rules of the migration registration of foreign citizens and stateless persons in the Russian Federation, approved by Federal Law from 15th January 2007 №9 «On the procedure of migration registration of foreign citizens and stateless persons in the Russian Federation».

2.8. The Hotel administration doesn't provide services for temporary accommodation of foreign citizens and stateless persons in case of absence of documents, proving their lawful presence on the territory of the Russian Federation.

2.9. Payment for provided services is carried out according to the price list for services, approved by the order of the general director of the Hotel. You can learn the price list for accommodation services and for additional services in the information folder at the reception of the Hotel.

2.10. Upon accommodation, guest provides the bill or voucher (customer's data) when the reservation is paid or contributes 100% amount for the whole

period of accommodation in the Hotel according to the current price list, and also fills the application form 5 (for Russian citizens). Guest is responsible for the data that he provides.

2.11. Accommodation is charged according to the unified checkout time – 12.00 of the current day Moscow time. 

2.12. Upon accommodation of the guest after 00 hrs 00 minutes before fixed checkout time (early check-in), payment for stay is a half of the daily rate of reserved room, under condition of the term 2.13.


2.13. In case of non-guaranteed reservation, accommodation of the guest before checkout time is made only if there are rooms available of reservations.

2.14. In case of accommodation not more than for one day (24 hours) the payment is charged per day. In case of guaranteed reservation the Hotel awaits the guest till checkout time of the day, following the day of the scheduled arrival day. In case of untimely cancellation of reservation, lateness or no-show of the guest, the guest or the customer will be charged to pay for the actual downtime of the room, but not more than for one day. In case of lateness for more than one day, the reservation is cancelled. In case of non-guaranteed reservation, the Hotel awaits the guest till 18.00 from checkout time of the arrival day, after what the reservation is cancelled. In this case accommodation at the Hotel will be made on a first-come first-served basis based on availability of rooms.

2.15. In case of delay of departure fee will be charged in the following order:

-from 12.00 till 18.00 – payment of the half cost of the day;

-from 18.00 – payment of the full cost of the day;

2.16. In case of necessity for prolongation of accommodation at the Hotel, Guest must contact the reception. If there is available room of this category at the Hotel, period of stay can be extended according to the term 2.15. In case of prolongation of accommodation, administration of the Hotel doesn't guarantee rooms' availability. 

2.17. In case of prolongation of accommodation at the Hotel guest pay 100% of the cost of the stay for extended time. 


2.18. Total number of guests staying in a room must correspond to the number of places in this room.

2.19. Accommodation of children up to 6 years old (not more than 2 children) in the same room with their parents without extra bed is free of charges. Providing them with additional bed is charged according to the terms of providing of baby cot or additional bed in the room for extra charges according to the current price list.

2.20. To entry in the Hotel and receive the key of the room guest must show his card of the guest. In case of loss of the key guest must immediately inform reception staff. At the departure from the Hotel guest returns the key of the room to the manager on reception.


2.21. Visiting guests at the Hotel by third parties is permitted by mutual consent of administration of the Hotel and the guest under condition of registration on the basis of the document proving the identity. Guest must meet a visitor at the Hotel's hall and register his visit. Stay in the room of visitors is permitted from 7.00 till 22.00 hrs. After 22.00 hrs a visitor must leave the Hotel or formalize the accommodation. The Hotel is not responsible for visitors, invited in the room. Security service reserves the right to refuse to pass visitors without any explanations.

2.22. On the territory of the Hotel cash payment for provided services is possible only at the cash Desk of reception.

2.23. Additional services are provided to guest, and are paid by him by cash, by credit card on reception. Information about  list of additional services is provided by reception staff.

2.24. To legal entities upon payment for accommodation and/or additional services by bank transfer the Hotel forms a preliminary bill, which is passed to the customer (or is sent to him by email) within one day after receipt and confirmation of written request, upon available rooms. The amount, indicated in the preliminary bill, must arrive on the Hotel's bank account not later, than one day before guest's arrival (unless otherwise agreement with the Hotel based on warranty letter from the customer). After guest's departure from the Hotel, the acceptance certificate in two copies is sent to the customer by post (or by email) for signing. The customer sends to the Hotel by post (by Fax), on purpose 1 copy of the signed acceptance report of executed works.

2.25. Guest, as well as the Hotel can early terminate the contract. In case of early termination of the contract, under condition of full payment to the Hotel actually incurred charges, the Hotel refunds to consumer the value of unclaimed services:

payment by cash, by an application from consumer on working days from 10.00 till 16.00; 

- payment for Hotel services by credit cards, is made by cashless payment according to the rules of the bank. Rules of refund are at the Hotel's reception.
- cashless payment, by a letter from original legal entity, money funds are refunded to the bank account, indicated in a letter, within 5 working days.

2.26. Upon accommodation from reception, cancellation of accommodation can be made, in case if consumer has passed the procedure of registration, but didn't check in the room and from the moment of registration procedures have not passed more than 10 minutes.

2.27. Upon cancellation of accommodation refund to consumer of money funds can be made under condition of return to the manager the original bill-agreement, cash register receipt and guest's card of the Hotel.

- Cancellation of accommodation can be made by the manager in case of detection of a mistake during registration of documents (bill, cash register receipt, guest card). Instead, the manager makes a new registration of accommodation and gives a new bill, cash register receipt and guest card of the Hotel.

- In case of cancellation or partial cancellation of reservation less than one day before guests' arrival, and also in case of no-show at the Hotel (if the reservation wasn't cancelled), consumer, customer is charged to pay the actual downtime of the room, but not more than the value per day for each reserved room (downtime).

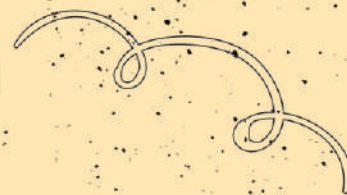
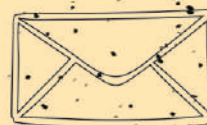
### 3. Guests' rights and obligations

#### 3.1. Guest must:

- respect the established rules of accommodation and procedure of payment for provided services by the Hotel;
  - observe cleanness, carefully treat property and equipment of the Hotel;
  - repair the damage according to signed agreement, on loss or damage of the Hotel's property according to the current legislation of the Russian Federation. Extent of damage is determined by the price list of the Hotel on the date of discovery of damage. In case of compensation for damage, a document for compensation of damage is made in 2 copies.
  - not disturb other guests, staying at the Hotel, keep silence and order in a room, public order at the Hotel;
  - not create conditions and prevent outages of power grids, water-heater supplying systems and other technical, engineering systems and equipment of the Hotel;
  - at revealing the guest infectious diseases or at suspicion immediately vacate the Hotel room (art.33 Federal Law 52 « On the sanitary-epidemiological welfare of the population » from 30.03.1999).
  - strictly observe the rules of fire security, preventing the occurrence of fire; observe the rules of using household electrical appliances.
  - timely and fully pay provided by the executor additional services, not included in the room rate. In case of late payment by guest the value of such services, provided by the executor, their provision is terminated till the moment of full repayment of debt;
  - when leaving the room close water faucet, windows, turn off the light, TV and other electrical appliances, close the room;
  - when leaving the Hotel, make full payment for provided paid services, inform the manager of reception about the departure and leave the key.
  - upon expiration of the paid period of accommodation – vacate the room
- 3.2. Guest upon discovery of defects in provided service may require gratuitous elimination of defects.

#### 3.3. At the Hotel it's forbidden:

- to leave in a room unauthorized persons (persons, not partied in the claimed contract of providing hotel services), and give them the key of the room;
- to store bulky items, easy flammable materials, weapon, fetid, chemical, radioactive and explosive substances, mercury;
- to publicly carry any kinds of civilian, military, war weapon, existing at guests at the hotel, including during the execution of their official duties, and also special devices of equipment. Guests, who have, by the nature of their activities, the right to carry and to keep weapons, on the request of Hotel administration must submit the documents, proving this right.
- to store and unsanctioned use fireworks;
- to use electric heaters;
- to displace and move furniture;
- to smoke in the rooms, public premises (halls, conference rooms etc.);



- to build a fire in inappropriate places;
- to take out from the «open buffet» food and utensils. Taking out of food can be allowed with accordance of responsible worker in case of unwell feeling someone of guests.
- without special accordance of administration it's forbidden: - to bring and to drink alcoholic beverages in public places (halls, conference rooms etc.) – to realize any services and to propose products;
- to make commercial photos and videos. Commercial filming refers all filming, that aren't made for household intentions of Hotel guests;
- to bring and to drink beverages in glass container in premises, intended for provision of health-improving services;
- to disturb the peace of the guests after 23.00 hrs and till 7.00 hrs;
- to stand for persons with diagnosed infectious diseases or with such suspicion;
- to pass in the Hotel visitors without registration at the reception;
- to keep in the room animals, birds, reptiles, insects etc.
- to entry in the Hotel and other public premises, situated on the Hotel's territory in greasy, dirty clothes or shoes.

In case of breaking of conditions, indicated in this article, the Hotel reserves the right to stop providing of hotel services unilaterally.

#### 4. Hotel rights and obligations

4.1. The Hotel must provide the following information to the consumer by placement in premises of the Hotel, destined to registration of temporary accommodation of consumers, and also by other ways, including on the website of the Hotel in the "Internet", information about providing services.

4.2. The Hotel provides to guests without additional payment the following services:

- emergency call;
- wake-up call (to the consumer);
- correspondence delivery to the room, addressed to the guest upon its receipt;
- provision of boiling water;
- using first aid kit;

4.3. The Hotel reserves the right to replace a room or a place at the Hotel, provided to a guest, and to ask immediate liberation previously occupied premises, in case of detection of necessary urgency maintenance, sanitary-epidemiological and other measures, aimed to eliminate reasons, creating a threat or preventing to its normal (qualitative and safe) use.

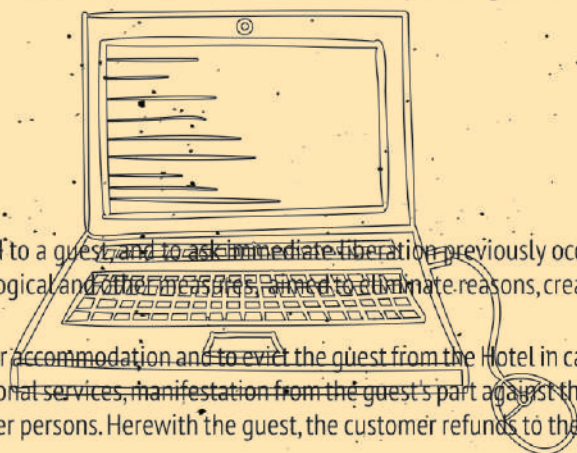
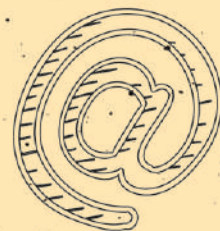
4.4. The administration has the right to refuse the guest in providing hotel services for accommodation and to evict the guest from the Hotel in cases of violation of present rules, untimely payment for accommodation and provided additional services, manifestation from the guest's part against the staff and other guests of aggression or actions, menacing health safety or property of other persons. Herewith the guest, the customer refunds to the Hotel actually incurred charges.

4.5. The Hotel has the right to refuse in servicing of citizens, which condition has signs of alcoholic intoxication and whom behavior may cause inconvenience to other guests at the Hotel.

4.6. The administration of the Hotel has the right to create a commission, makes inventory list of things, left by guest in a room, liable to liberation, at the ending of paid period of accommodation according to signed contract of providing hotel services. The Hotel places the property to store in the luggage storage or other suitable for this target place with imposing to the consumer all charges for its maintenance. Placing of inventory for storage is made by the administration of the Hotel in presence of the managers of reception, and also the security officers. The guest is informed about this measure by telephone, under condition, that there is guest's telephone and he is available to receive a call.

4.7. The Hotel provides safety of personal effects belongs to guests, staying in the room, under condition of strict observance of the rules of accommodation at the Hotel and conditions, indicated in the art.3.3. of the present rules. In case of finding forgotten things, the Hotel adopts all measures to return them back to their owner, according to the established order.

4.8. For loss of money, other currency values, securities, credit and phone cards, jewelry and other valuable things, not handed on storage, the Hotel is not responsible.



- 4.9. The hotel has the right to store forgotten things at itself or to give it to the police. The Hotel stores forgotten things by guests during 3 months. Valuable things, and also a large sum of money are stored at the Hotel till 3 months from the filling of a form for forgotten things.
- 4.10. After a 3-months storage period, if the owner has not claimed for refund, the Hotel has the right at its discretion to dispose found property, except for the documents. Unclaimed found documents, issued by public authorities or local self-government, should be transferred to the police.
- 4.11. The guest has the right to ask for refund of forgotten things personally or by representative, and also by post or by delivery at own expense.
- 4.12. The Hotel is not responsible for guest's health in case of consuming by him food and drinks, buying outside of the Hotel.
- 4.13. The Hotel provides full conformity to the norms of SES, other normative acts of quality of services offered by the Hotel.
- 4.14. The Hotel ensures the confidentiality of information about guests and visitors of the Hotel.
- 4.15. The Hotel undertakes not to make noisy activities after 23 hrs.
- 4.16. The Hotel undertakes to timely respond on the guests' requests in eliminating of inconveniences, breakdowns in the room fund of the Hotel.
- 4.17. Guest takes note and doesn't object the fact of using in Hotel's premises (except in rooms and toilets) surveillance systems.
5. The procedure for resolution of disputes
- 5.1. The guest book is on reception at the manager and is available on first requirement of guests. Claims and complaints are processed within 2 working days, requiring additional inspection, no later than 15 working days from the date of filling the complaint.
- 5.2. In case of any disputable question, concerning the service quality, both parties should seek to resolve the issue on the spot. If the problem can't be resolved on the spot, the guest must present its claims in written form. Nonfulfillment of this condition may be a reason for full or partial denial in satisfaction.
- 5.3. In case of impossibility to resolve identified failures on the spot, the act has to be filled, signing by the guest and the authorized person of the Hotel, in 2 copies with indication of all remarks.
- 5.4. The guest who has discovered the loss, shortage or damage of its things, without delay must inform the administration of the Hotel at the reception and fill an appropriate document. Otherwise, the Hotel is not responsible for non-safety of things.
- 5.5. In the absence of the aforementioned document, a complaint may not be accepted for consideration, and guest's requirements are unfounded.
- 5.6. Supervision compliance with the present Rules is made by Federal service for supervision of consumer rights protection and human's welfare.



THANK YOU FOR YOUR COMPREHENSION AND WISH YOU A PLEASANT STAY!

