



«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ООО «Созвездие»
Котоусова Н.А.

«01» января 2026г.

Правила проживания и пользования услугами в гостинице: Отель «Радио»

Номер реестровой записи: С77202401145 от 01.01.2025г.
в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии Российской Федерации
Исполнитель: ООО «Созвездие»
ИНН:9709030210; ОГРН:1187746385364; КПП:770945001;
Юридический адрес: 105005, г. Москва, ул. Радио, д. 14, стр.1, пом.1, ком.14
Фактический адрес: 105005, г. Москва, ул. Радио, д. 14, стр. 1, пом.1, ком.14
тел: +7 (499) 261-07-77; 8 (800) 777-97-48
эл/почта: res@radio-hotel.ru

**Москва
2026 г.**

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, в частности с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федеральными законами «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «О порядке выезда из Российской Федерации и въезда в Российскую Федерацию», «О правовом положении иностранных граждан в Российской Федерации», «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака», Постановлением Правительства Российской Федерации «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации».

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах:

«Исполнитель» – Общество с ограниченной ответственностью «Созвездие» (ИНН:9709030210; ОГРН:1187746385364; КПП:770945001), действует в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, на основании Свидетельства о государственной регистрации юридического лица и внесении записи в ЕГРЮЛ, Свидетельства о постановке на учет в налоговых органах, Устава, Сертификата соответствия требованиям безопасности и соответствия гостинице категории «Четыре звезды». Информация об Исполнителе и предоставляемых Исполнителем Гостиничных услугах размещена в помещении Гостиницы на стойке Службы приема и размещения, в открытом доступе для обозрения, а также на официальном сайте Исполнителя в сети «Интернет» – <https://radio-hotelmoscow.ru>

«Гостиница» - средство размещения: отель категории «Четыре звезды», Отель «Радио» / Hotel «Radio», место нахождения: 105005, г. Москва, ул. Радио, д.14, стр.1, номер реестровой записи о средстве размещения С77202401145 от 01.01.2025г. в Едином реестре объектов классификации в сфере туристской индустрии Российской Федерации.

«Гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению временного размещения и обеспечению временного проживания в Гостинице физических лиц (Гостей/Потребителей), включая сопутствующие услуги, определяемые Исполнителем, с учетом требований, предъявляемых к виду и категории средства размещения. Перечень услуг, входящих в цену размещения, определяется Исполнителем самостоятельно, исходя из категории номера и типа средства размещения.

«Гость» - физическое лицо, Потребитель Гостиничных услуг.

«Заказчик» - юридическое лицо/индивидуальный предприниматель/физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - Договор) в пользу Гостя.

«Бронирование» - процесс подачи заявки Заказчиком/Гостем и подтверждения ее Исполнителем на гостиничные и/или дополнительные услуги Гостиницы в определенном объеме и по тарифу Исполнителя, с целью закрепления за Гостем номера в определенные сроки и на условиях, указанных в заявке и подтвержденных Исполнителем. Обязанность Исполнителя при Бронировании и закреплении за Заказчиком/Гостем номера определенной категории является встречной и наступает со стороны Исполнителя с момента полной либо частичной (на срок не менее суток) оплаты Заказчиком/Гостем забронированных услуг согласно порядку и условиям Бронирования.

«Расчетный час» - время, установленное Исполнителем для заезда и выезда Гостя:

«Расчетный час заезда» - 14:00 часов дня по московскому времени, с которого Гость может получить номер в Гостинице и начинается оказание гостиничных услуг.

«Расчетный час выезда» - 12:00 часов дня по московскому времени, до которого Гость должен освободить номер в Гостинице, оплатить все предоставленные Гостю услуги, время окончания оказания гостиничных услуг.

«Ранний заезд» - заезд Гостя в Гостиницу до Расчетного часа заезда - с 00:00 часов до 14:00 часов дня заезда Гостя в Гостиницу, при наличии свободных номеров.

«Поздний выезд» - выезд Гостя из Гостиницы после Расчетного часа выезда - с 12:00 часов до 18:00 часов дня выезда Гостя из Гостиницы, при наличии свободных номеров.

«Цена размещения» - стоимость (тариф) посуточного временного проживания в номере Гостиницы и иных сопутствующих услуг, определенная Исполнителем, устанавливается одинаковой для всех Потребителей. Единицей расчета являются расчетные сутки.

«Номер» - изолированное помещение в Гостинице, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц.

«СПиР» - Служба приема и размещения Гостиницы.

«Дежурный администратор» - посменный сотрудник СПиР, находящийся за стойкой (ресепшен) приема и размещения Гостей Гостиницы, в круглосуточном режиме.

«Регистрационная карта Гостя» - письменный документ, подтверждающий согласие Гостя на обработку его персональных данных, в целях оказания гостиничных услуг и исполнения законодательства Российской Федерации о регистрации граждан по месту пребывания и миграционном учете иностранных граждан, в соответствии с требованием законодательства Российской Федерации, а также согласие Гостя на соблюдение требований настоящих Правил, Инструкции «О пожарной безопасности Гостиницы», Инструкции «О действиях, проживающих в Гостинице, в случае пожара и чрезвычайных ситуациях», которые находятся в открытом доступе на стойке СПиР и на интернет-сайте Гостиницы. Отказ Гостя от подписания Регистрационной карты Гостя Исполнитель вправе расценивать как односторонний отказ от гостиничных услуг Исполнителя.

2. Условия бронирования, порядок оплаты и возврата денежных средств

2.1. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора оказания гостиничных услуг (далее – Договор). Договор, заключаемый Исполнителем с физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором. Условия Договора, заключаемого с Заказчиком (юридическим лицом/индивидуальным предпринимателем), определяются в индивидуальном порядке и могут отличаться от настоящих Правил, в том числе иными условиями бронирования и его отмены, размерами и сроками внесения предоплаты, условиями и порядком возврата денежных средств. В случае, если настоящие Правила будут отличаться от условий Договора с Заказчиком, то преимущество будут иметь условия Договора с Заказчиком.

2.2. Письменная форма Договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки, направленной Заказчику/Гостю, а также в случае совершения Заказчиком/Гостем действий, направленных на получение Гостиничных услуг, включая оплату стоимости Гостиничных услуг на срок не менее суток и/или за весь период проживания. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем при их полной оплате Заказчиком/Гостем.

2.3. Гостиницей установлена посуточная оплата проживания, т.е. плата за проживание рассчитывается за сутки, определяемые расчетным часом (временем заезда и выезда), установленным в настоящих Правилах. При проживании в Гостинице менее суток, взимается оплата за проживание в номере за сутки, независимо от фактического времени выезда.

2.4. Бронирование Гостиничных услуг на срок не менее суток осуществляется по заявке Заказчика/Гостя, в том числе в электронном виде, поданной непосредственно Исполнителю по электронной почте, по телефону, или иным цифровым видам связи/контактам Исполнителя, либо через онлайн-бронирование по интернету или любым иным способом (почта, курьерская служба и т.п.) для получения заявки Исполнителем.

2.5. Заявка на Бронирование Гостиничных услуг должна содержать даты/сроки заявленного пребывания (даты и время заезда и выезда), количество лиц, в том числе взрослых и/или н/л детей, условиях размещения (категория номера, одноместное, двухместное или иное размещение, и т.п.), количество номеров, при необходимости информацию о дополнительных услугах, ФИО и контакты подавшего заявку на Бронирование.

2.6. Бронирование заявки Заказчика/Гостя подтверждается Исполнителем при наличии свободных номеров в Гостинице на заявленные даты, путем направления Заказчику/Гостю соответствующего письменного уведомления о подтверждении Бронирования и/или счета на оплату Бронирования. В подтверждении Бронирования указываются сведения о наименовании Исполнителя, Заказчике/Госте, категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания, об условиях Бронирования, сроках оплаты, а также

иные сведения, определяемые Исполнителем. Дата направления Гостю подтверждения Бронирования по заявке Гостя считается датой заключения Договора на оказание гостиничных услуг. По заявкам, не подтвержденным Исполнителем, Исполнитель обязательств по оказанию гостиничных услуг не несет. Все неблагоприятные последствия отступлений от установленных форм и способов подачи заявки, предоставления недостоверных или неполных данных, в том числе по оплате Гостиничных услуг, а также возникшие в результате этого расхождения и/или неопределенности в условиях Бронирования, несет Заказчик/Гость.

2.7. Гарантией предоставления Гостиничных услуг в Гостинице является полная либо частичная (на срок не менее суток) оплата Заказчиком/Гостем Гостиничных услуг, подтвержденных Бронированием. Оплата Гостиничных услуг/дополнительных услуг производится любым доступным способом: Гостям (физическим лицам) оплата возможна либо наличными денежными средствами, либо банковскими картами (платежными приложениями/электронными системами), действующими на территории Российской Федерации. Оплата в безналичном порядке возможна только для Заказчика (юридического лица/индивидуального предпринимателя) путем перевода денежных средств на расчетный счет Исполнителя, либо иными способами, предусмотренными законодательством Российской Федерации. Оплата Гостиничных услуг в безналичном порядке должна быть осуществлена не позднее, чем за 3 (Три) рабочих дня до даты заезда Гостя. В случае если платеж произведен, но оплата не поступила Исполнителю в указанные сроки, Заказчику/Гостю необходимо предоставить Исполнителю копию исполненного платежного документа, но заселение Гостя в данном случае возможно только по согласованию с Исполнителем.

2.8. При Бронировании Гостем Раннего заезда Гость обязан произвести полную предоплату стоимости Раннего заезда и номера за первые сутки, для гарантированного предоставления Гостю номера раньше Расчетного часа заезда.

2.9. В случае не осуществления Заказчиком/Гостем в установленные Бронированием сроки платежа Заказчик/Гость признается утратившим интерес к Гостиничным услугам и Договор оказания гостиничных услуг Исполнителем считается расторгнутым в одностороннем, внесудебном порядке, по инициативе Заказчика/Гостя.

2.10. Заявкой на бронирование и/или оплатой счетов, выставленных Исполнителем за Гостиничные услуги, Заказчик/Гость подтверждает, что вся необходимая информация об Исполнителе, о Гостиничных услугах Исполнителя, об условиях Бронирования, о сроках и условиях отмены/отказа от Бронирования, о сроках и условиях удержания/возврата денежных средств, Заказчику/Гостю известна и понятна.

2.11. При подаче Заказчиком/Гостем заявки на бронирование или свободном заселении без предварительного бронирования, Гость вправе выбрать любую категорию номера, при наличии свободных номеров. Гостиница по своему усмотрению предоставляет Гостю конкретный номер в Гостинице (расположение, этажность) из выбранной (оплаченной) Гостем категории, либо вправе заменить Гостю гостиничный номер с сохранением оплаченной категории на номер более высокой категории без дополнительной платы.

2.12. Любая информация об изменениях Бронирования или об отказе от Бронирования Заказчика/Гостя должна быть передана Исполнителю заблаговременно, в письменном виде и тем же способом, которым было осуществлено Бронирование, если иное не предусмотрено условиями Бронирования. Изменение условий Бронирования возможно только при наличии свободных номеров Гостиницы.

2.13. Отказ от Бронирования должен быть подан Заказчиком/Гостем Исполнителю своевременно: не позднее чем до 00:00 часов даты запланированного заезда (время московское). При своевременном отказе от Бронирования Исполнитель возвращает Заказчику/Гостю стоимость предоплаты Бронирования в полном размере.

2.14. В случае несвоевременного уведомления об отказе Заказчика/Гостя от Бронирования, а также в случае незаезда Гостя в Гостиницу, с Заказчика/Гостя взимается плата за вынужденный простой номера за первые сутки, включая стоимость раннего заезда, и иные фактически понесенные расходы Исполнителя. Незаездом признается фактическое неприбытие Гостя в Гостиницу до 12:00 часов дня, следующего за днем заезда. После

незаезда Гостя Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от дальнейшего исполнения Договора.

2.15. Возврат денежных средств в случае отказа от Бронирования, изменения Бронирования, незаезда Гостя в Гостиницу, производится в российских рублях, по заявлению Гостя о возврате денежных средств, тем же способом и методом, которым производилась оплата Гостиничных услуг, либо на банковские реквизиты (рублевые счета Российских банков) Заказчика/Гостя, производившего оплату, в том числе в случае утери/закрытии ранее действующих банковских карт Гостя. Для идентификации владельца банковской карты при возврате денежных средств, оплаченных через эквайринг Гостиницы, Гость, производивший платеж, прикладывает к заявлению реквизиты банковской карты, с которой была произведена оплата.

2.16. В случае досрочного выезда Гостя из гостиничного номера, который был оплачен на определенный срок, возврат денежных средств осуществляется по письменному заявлению Гостя с указанием даты и времени досрочного выезда, с приложением копии паспорта и банковских реквизитов или банковской карты, с которой была произведена оплата. Исполнитель производит Гостю перерасчет стоимости оказанных гостиничных услуг в зависимости от времени уведомления Исполнителя о досрочном выезде и фактического освобождения Гостем гостиничного номера. Если Гость уведомил Исполнителя о досрочном выезде до 12:00 часов дня досрочного выезда, то в зависимости от времени фактического освобождения номера применяются следующие условия перерасчета: при освобождении номера до 12:00 часов дня досрочного выезда Гостю возвращается стоимость не оказанных гостиничных услуг; при освобождении номера в период с 12:00 до 14:00 часов Исполнитель вправе включить в перерасчет стоимости фактического оказания услуг стоимость позднего выезда в размере 20% от стоимости номера на дату досрочного выезда; при освобождении номера в период с 14:00 до 18:00 часов Исполнитель вправе включить в перерасчет стоимость позднего выезда в размере 50% от стоимости номера на дату досрочного выезда; при освобождении номера после 18:00 часов в перерасчет включается стоимость дня досрочного выезда как стоимость номера за полные сутки. Если Гость уведомил Исполнителя о досрочном выезде после 12:00 часов дня досрочного выезда либо не уведомил Исполнителя, в перерасчет стоимости фактического оказания Гостиничных услуг включается стоимость дня досрочного выезда как стоимость номера за сутки.

2.17. Операция по возврату денежных средств производится в течение 7 (Семи) рабочих дней с момента получения Исполнителем заявления о возврате денежных средств. Срок возврата денежных средств зависит от срока проведения операции Банком и может составлять до 30 календарных дней.

2.18. В соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации, в случае возврата денежных средств за Гостиничные услуги, которые были оплачены Гостем банковской картой, денежные средства будут возвращены Гостю на банковскую карту, использованную при оплате. Выдача наличными и/или перевод на другие реквизиты Гостя невозможен.

2.19. Для возврата денежных средств за услуги Гостиницы, оплаченных Гостем через туристическую фирму, агентство бронирования или иную посредническую организацию, Гость должен обращаться за возвратом оплаты в ту организацию, которая принимала оплату Гостиничных услуг.

2.20. При заселении Гостя до Расчетного часа заезда (Ранний заезд) и последующем проживании в Гостинице плата за номер за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, тогда плата за проживание взимается с Гостя за полные сутки.

2.21. При заселении Гостя до Расчетного часа заезда (Ранний заезд) и выезде до или в установленный Расчетный час выезда, то есть при фактическом проживании в Гостинице менее суток, плата за гостиничный номер взимается в размере полных суток.

2.22. При желании продлить срок пребывания в Гостинице Гостю необходимо сообщить об этом дежурному администратору СПиР Гостиницы. При наличии свободных номеров запрашиваемой категории Гостю продлевают срок проживания, при условии внесения Гостем полной оплаты за продление срока проживания.

2.23. В случае согласованной с Исполнителем задержки выезда Гостя после Расчетного часа (Поздний выезд) с 12:00 часов до 14:00 часов дня выезда с Гостя взимается плата в размере 20% от стоимости номера. Если Гость задерживается до 18:00 часов дня выезда, то взимается плата в размере 50% от стоимости номера, а в случае задержки от 18:00 часов до 24:00 часов после Расчетного часа дня выезда, с Гостя взимается плата стоимости номера за полные сутки.

2.24. При необходимости, по запросу Гостя, Гостиница вправе предоставить Гостю номер с возможностью разместить дополнительное место в номере, в том числе для детей от 3-х лет, с доплатой в соответствии с действующими тарифами на даты заезда, из расчета: одно дополнительное место предоставляется на одно лицо/одного ребенка. Цена предоставления дополнительного места за сутки включает в себя стоимость дополнительной кровати и завтрака.

2.25. Любое продление проживания в Гостинице осуществляется в СПиР при наличии свободных номеров и при полной оплате всего срока продления проживания. Продление проживания производится не менее чем на половину суток и с обязательной предварительной оплатой проживания за весь продленный период.

2.26. В случае, если Гость заявил об отказе от Гостиничных услуг после заселения в номер, возврат оплаты за первые сутки проживания Гостю не производится.

2.27. Дополнительные платные услуги, оказываемые Гостиницей, оплачиваются Гостем в соответствии с действующими тарифами и Прейскурантами. Возврат денежных средств за дополнительные платные услуги возможен до времени начала оказания дополнительных услуг.

3. Порядок заезда, регистрации и заселения Гостей

3.1. Заезд Гостя в Гостиницу осуществляется в Расчетный час дня заезда, если иное время заезда не подтверждено Исполнителем. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлен ранний заезд при условии полной предоплаты Гостем услуги раннего заезда в соответствии с тарифами Исполнителя, действующими на дату бронирования/заезда в Гостиницу. Исполнитель вправе предоставить Гостю ранний заезд без взимания дополнительной платы, но не ранее чем с 12:00 часов дня заезда, при наличии свободных номеров в Гостинице.

3.2. При заезде Исполнитель оформляет Гостя в порядке живой очереди (за исключением граждан льготных категорий), документы для проживания, регистрации и оказания Гостиничных услуг, на весь срок пребывания Гостя в Гостинице. После подписания Регистрационной карты Гостю выдается электронный ключ от номера или несколько ключей, в зависимости от количества проживающих в номере. Все проживающие Гости в Гостинице должны ознакомиться с настоящими Правилами, а также с Инструкцией «О пожарной безопасности в Гостинице» и Инструкцией «О действиях проживающих в Гостинице в случае пожара и чрезвычайных ситуациях», которые находятся в открытом доступе на стойке СПиР и на интернет-сайте Гостиницы.

3.3. Оказание услуг размещения в Гостинице осуществляется после предъявления Гостем документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, позволяющего осуществить регистрационный учет на весь период проживания в Гостинице. Надлежащим предъявлением документа, удостоверяющего личность, является предъявление оригинала документа. К документам, удостоверяющим личность, позволяющим осуществить регистрационный учет граждан Российской Федерации относятся:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (данным документом, удостоверяющим личность могут воспользоваться только действующие военнослужащие при предъявлении удостоверения личности военнослужащего РФ, военного билета, содержащих

сведения о проведении службы по контракту или мобилизации либо предоставлении справки об участии в СВО);

- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации (форма 211);

- российское национальное водительское удостоверение, в случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, перечисленных выше.

3.4. Заселение несовершеннолетних детей в возрасте до 14 лет с их законными представителями (родителями, усыновителями, опекунами) производится на основании свидетельства о рождении несовершеннолетнего и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя. Оформление в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, или достигшего 14-летнего возраста, не получившего паспорт гражданина РФ, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящегося сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних. Оформление в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность и документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ним законных представителей или находящегося сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них).

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 письменного согласия законных представителей (одного из них).

К лицам, заменяющим родителей, относятся законные представители несовершеннолетнего, а также совершеннолетние родственники и иные лица, сопровождающие несовершеннолетнего с согласия и по поручению его родителей (законных представителей), при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

3.5. К документам, удостоверяющим личность иностранных граждан, прибывших в Российскую Федерацию в порядке, не требующем получения визы, и иным документам для регистрации, относятся:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02 года «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты.

Срок временного пребывания в РФ иностранного гражданина, прибывшего в РФ в порядке, не требующем получения визы, не может превышать девяносто суток, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом № 115-ФЗ от 25.07.2002г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ». В данных случаях, иностранный гражданин обязан предъявить документы, подтверждающие продление срока пребывания в РФ (разрешение на работу, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.)

Документы для иностранных граждан, прибывший в Российскую Федерацию в порядке, требующем получения визы:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина (ст. 10 Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.02г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»);

- миграционную карту с отметкой органа пограничного контроля о въезде данного иностранного гражданина в РФ или с отметкой территориального органа федерального органа исполнительной власти в сфере миграции о выдаче данному иностранному гражданину указанной миграционной карты;

- документ, подтверждающий право на пребывание (проживание) в Российской Федерации (виза, разрешение на временное проживание, вид на жительство и т.д.) (Постановление от 15.01.2007 г. N 9 О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в РФ)

Срок временного пребывания иностранного гражданина в РФ в порядке, требующем получения визы, определяется сроком действия выданной ему визы, за исключением случаев, предусмотренных Федеральным законом (ст.ст.5, 5.1. Федерального закона № 115-ФЗ от 25.07.2002г. «О правовом положении иностранных граждан в РФ»).

Для лиц без гражданства (один из указанных):

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

- разрешение на временное проживание;

- вид на жительство;

- временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

Оформление проживания в Гостинице иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании вышеуказанных документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

3.6. Ответственность за предоставленные Гостем документы, удостоверяющие личность и подтверждающие его правовой статус для надлежащего оформления проживания в Гостинице, а также последствия не предоставления, не подтверждения правового статуса, полностью возлагаются на Гостя. Предоставление Гостем ненадлежащего документа, удостоверяющего личность, документа с истекшим периодом действия, с недостоверными данными, делает договор оказания гостиничных услуг Гостю не заключенным, и возлагает на Гостя обязанность компенсировать Исполнителю фактически понесенные им расходы.

3.7. Исполнитель вправе не приступать к оказанию Гостиничных услуг Гостю в случаях не предоставления Гостем надлежащего документа, удостоверяющего его личность, оформленного в установленном порядке, и/или не предоставления документов, необходимых для заселения несовершеннолетних, и/или не внесения оплаты за Гостиничные услуги либо при выявлении учетной записи об иностранном гражданине в Реестре контролируемых лиц (РКЛ МВД РФ - электронной базе данных МВД РФ, в которой внесены иностранные граждане, нарушившие миграционные правила и находящиеся в России без законных оснований).

3.8. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Правилами регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 17 июля 1995 г. N 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации и перечня лиц, ответственных за прием и передачу в органы регистрационного учета документов для регистрации и снятия с регистрационного учета граждан Российской Федерации по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

3.9. Постановка иностранного гражданина и лица без гражданства на учет по месту пребывания в Гостинице и снятие их с учета по месту пребывания осуществляются в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15 января 2007г. N9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

3.10. При заселении в номер Гость обязан осмотреть номер и до его фактического использования сообщить дежурному администратору Гостиницы о наличии претензий к качеству номера, каких-либо поломках/неисправностях, испорченном имуществе в номере. В случае, если Гость не заявил о своих претензиях к качеству предоставленного номера, следовательно, гостиничный

номер соответствует требованиям заявленной категории номера, а все недостатки номера/порча имущества и т.п., выявленные в последующем, в том числе в ходе проживания Гостя и/или при его выезде, рассматриваются как совершенные Гостем, который обязан возместить ущерб Гостинице.

3.11. Осуществлением действий, направленных на получение Гостиничных услуг, в том числе при оформлении проживания Гостя в Гостинице, Гость подтверждает, что ознакомлен с настоящими Правилами проживания в Гостинице, Правилами пожарной безопасности, запретом на курение на всей территории Гостиницы, за исключением специально отведенных мест на улице, что Гостю они понятны, что Гость принимает на себя персональную ответственность за их соблюдение как им лично, так и приглашенными им в Гостиницу лицами.

4. Порядок проживания и оказания услуг в Гостинице

4.1. Гости, проживающие в Гостинице, и их посетители, обязаны:

- строго соблюдать настоящие Правила в период своего пребывания в Гостинице;
- соблюдать общепринятые морально-этические нормы поведения, уважать отдых других гостей, не шуметь, громко не разговаривать, громко не включать ТВ, строго соблюдать тишину с 23:00 до 07:00 часов;
- воздержаться от употребления нецензурных выражений, не оскорблять своими действиями и словами обслуживающий персонал Гостиницы и других гостей (посетителей) Гостиницы;
- в местах общего пользования не употреблять алкогольные напитки;
- не курить в номерах и на территории Гостиницы, курить строго в отведенных для этого местах;
- не наносить ущерб имуществу Гостиницы или имуществу третьих лиц, а в случае утраты и/или повреждения имущества Гостиницы по вине Гостя (его посетителей), возместить ущерб в соответствии с Прейскурантом на возмещение ущерба (порчи) имущества Гостиницы и действующим законодательством Российской Федерации;
- не препятствовать доступу в гостиничный номер работников Гостиницы;
- в случае повреждения или утраты имущества Гостиницы возмещать стоимость нанесенного ущерба по Прейскуранту Исполнителя, в соответствии с актом, выставляемым администрацией Гостиницы, а также нести ответственность за нарушения, допущенные приглашенными Гостем лицами;
- незамедлительно сообщать администрации Исполнителя о пропаже/утере ключа от номера, для его своевременной блокировки;
- для пресечения противоправных действий, устранения угрозы личной или общественной безопасности своевременно обращаться в правоохранительные органы и оповещать администрацию Гостиницы;
- ознакомиться с Планами эвакуации из Гостиницы, находящимися в номерах и в коридорах на каждом этаже Гостиницы и строго соблюдать Инструкцию «О пожарной безопасности в Гостинице», Инструкцию «О действиях проживающих в гостинице в случае пожара и чрезвычайной ситуации»;
- при выходе из номера закрывать водопроводные краны, окна, двери, выключать свет и электроприборы;
- в случае возникновения аварийной ситуации (затопление, возгорание и т.п.) в номере, Гостинице, немедленно сообщить об этом любому сотруднику Гостиницы;
- своевременно и в полном объеме оплачивать счета за предоставленные услуги, а при выезде из Гостиницы освободить номер от вещей, произвести окончательный расчет за предоставленные услуги, сдать электронный ключ от номера дежурному администратору Гостиницы на стойке размещения СПиР (1-ый этаж Гостиницы).

4.2. Исполнитель гарантирует Гостям качественные Гостиничные услуги, что включает:

- ежедневная, с 09:00 часов до 17:00 часов, уборка гостиничных номеров, включая заправку постелей, уборка мест общего пользования;
- ежедневная смена использованных полотенец;
- своевременная смена постельного белья;
- туалетные и душевые принадлежности;
- пользование индивидуальным сейфом в номере;
- безлимитный доступ к беспроводному интернету;
- предоставление гладильной доски, утюга в номер;
- возможность автоматической чистки обуви;
- побудка Гостя;
- вызов такси;
- поднос багажа;
- вызов скорой

медицинской помощи; - пользование термометром, тонометром, медицинской аптечкой для оказания первичной помощи; - доставка в номер корреспонденции при её получении на имя Гостя; - парковка автомобиля Гостя (при наличии свободных мест).

В номерах Гостиницы имеются: - индивидуальный сейф; - телевизор с многоканальным телевидением и функцией «Smart TV»; - беспроводной/безлимитный доступ к интернету; - мини-бар; - рабочий стол; - шкаф/гардероб; - кровати с постельным бельем; - халат/тапочки; - кондиционирование воздуха; - интерьерная подсветка; - санузлы с феном и туалетными принадлежностями; - телефон для внутренней связи; - кнопка вызова персонала.

4.3. Гость вправе пользоваться услугами мини-бара в гостиничном номере только за дополнительную плату, в соответствии с Прейскурантом цен, указанных в мини-баре.

4.4. Гостиница обязана: - предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей, форме и порядке их оплаты, размещать информацию на стойке размещения и на официальном сайте Гостиницы; - обеспечивать наличие в каждом номере информации о порядке проживания в Гостинице, Правил противопожарной безопасности и о действиях в чрезвычайных ситуациях; - предоставлять по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке размещения СПиР Гостиницы; - не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Гостя.

4.5. Гостиница не несет ответственность перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия телефонной связи и/или мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети интернет и/или перебоев в их работе, или иных коммунальных авариях, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

4.6. При обнаружении Гостем недостатков гостиничного номера и/или при выявлении несоответствия оказываемых Гостиничных услуг Гость вправе потребовать немедленного устранения недостатков/несоответствия, а Исполнитель обязан их устранить безвозмездно в кратчайшие сроки или произвести по согласованию с Гостем снижение стоимости оказываемых услуг. При этом Гостиница вправе заменить номер Гостя на номер аналогичной категории или лучшей категории, с одновременным освобождением Гостем ранее предоставленного номера.

4.7. В случаях крайней необходимости для осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу проживания, или причин, препятствующих качественному и безопасному оказанию Гостиничных услуг, Гостиница также вправе произвести замену номера, предоставленного Гостю, и требовать незамедлительного освобождения номера, занимаемого Гостем, с одновременным предоставлением Гостю иного номера аналогичной или лучшей категории.

4.8. Гостиница вправе направлять своих сотрудников (горничных, техников, охранников и др.) в номер Гостя, для проведения обязательной уборки номера и заправки/смены белья, при необходимости для проверки функционирования систем электроснабжения, водоснабжения/водоотведения, кондиционирования, отопления номеров и/или устранения неполадок в их функционировании (в случае замыкания электропроводки, задымления, затопления и т.п.), а также в случае нарушений Гостем (его посетителями) настоящих Правил для их выявления, фиксации и принятия своевременных мер по устранению и недопущению наступления вредных последствий. При каждом нарушении Гостем (его посетителями) настоящих Правил составляется, по необходимости, соответствующий акт выявленных и зафиксированных нарушений.

4.9. В случае нарушения Гостем общественного порядка и тишины, а также возникновения конфликтов между Гостями или спорных ситуаций между Гостями, сотрудники Гостиницы вправе сообщить о нарушении сотрудникам полиции для привлечения нарушителей к административной ответственности. Гостиница не несет ответственность за действия своих Гостей, в том числе мешающих комфортному проживанию других гостей, либо повлекших причинение вреда имуществу, здоровью или жизни третьих лиц. Гостиница не несет ответственности в случае форс-мажорных обстоятельств, в результате которых Гости Гостиницы оказались без энергообеспечения, водоснабжения, водопотребления.

4.10. Претензии Гостя к качеству, срокам оказания Гостиничных услуг принимаются Исполнителем в момент их оказания или непосредственно после их оказания. Если Гость несвоевременно уведомил Исполнителя о наличии тех или иных претензий, то они не

принимаются, поскольку проверить их достоверность не представляется возможным. Претензии Гостя о не предоставлении и/или ненадлежащем предоставлении услуг Исполнителем будут считаться необоснованными, если Гость воспользовался альтернативной предоставленной ему услугой взамен услуги, которая по тем или иным причинам не могла быть исполнена, при этом оказанная услуга в данном случае будет считаться исполненной надлежащим образом.

4.11. Гостиница имеет право отказать Гостю в предоставлении Гостиничных услуг и выселить Гостя в следующих случаях:

- при выявлении учетной записи об иностранном гражданине в Реестре контролируемых лиц (РКЛ МВД РФ);
- при отсутствии оплаты за проживание;
- при однократном грубом нарушении Гостем настоящих Правил и/или неоднократных жалобах от других проживающих и выявленных нарушениях Гостя;
- за курение Гостя (его посетителей) в номере и/или на территории Гостиницы;
- за агрессивное, вызывающее опасность поведение Гостя (его посетителей), а также в случае хулиганских действий, оскорбления персонала и/или проживающих в Гостинице со стороны Гостя (его посетителей), а также при алкогольном и/или наркотическом опьянении Гостя (его посетителей);
- за размещение в номере Гостя животного/любого представителя фауны, без согласования с Исполнителем.

4.12. Общее количество проживающих в номере Гостей не должно превышать количество мест в гостиничном номере, с учетом дополнительных мест в каждом конкретном номере.

4.13. Не выполнение Гостем требований настоящих Правил, а также особых требований в период режима повышенной готовности или чрезвычайной ситуации, является основанием для приостановления оказания Гостиничных услуг.

4.14. Для обеспечения безопасности проживания вход в номерной фонд Гостиницы для Гостей осуществляется по карточкам Гостя.

4.15. Приглашенные Гостем посторонние лица могут находиться в номере Гостя с 08:00 часов до 23:00 часов по московскому времени, с ведома и при согласии Гостя. Пребывание приглашенных лиц в период с 23:00 часов до 08:00 часов разрешается только при их регистрации в Гостинице в установленном порядке и оплате их проживания в соответствии с действующим тарифом Гостиницы. Приглашенные лица, не оформившие и не оплатившие проживание после 23:00 часов должны покинуть Гостиницу. Гость несет ответственность как за своевременный уход приглашенных лиц, так и за соблюдение ими правил проживания в Гостинице, в случае отказа приглашенного лица произвести оплату Гостиничных услуг, данное обязательство возлагается на Гостя.

4.16. Допуск курьеров, сотрудников служб доставки и т.д. в номера Гостиницы запрещен.

4.17. Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в общественных помещениях Гостиницы системы видеонаблюдения. Результаты видеонаблюдения могут быть предоставлены Гостиницей в государственные правоохранительные и контролирующие организации по их письменному запросу, без уведомления и получения предварительного согласия со стороны Гостя.

4.18. Переселение Гостя в другой номер равнозначной категории по причинам техногенного характера (технические неполадки, аварии и т.п.), возникшим по вине Гостиницы, осуществляется без взимания дополнительной платы. При отсутствии свободного номера равнозначной категории или номера категорией выше, в исключительных случаях, при согласии Гостя, ему предоставляется любой свободный номер, с последующей выплатой Гостю компенсации от разницы стоимости номеров.

4.19. Гостиница оставляет за собой право приостановить предоставление Гостиничных услуг лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред обществу или человеку) и проинформировать об этом правоохранительные органы.

4.20. На территории Гостиницы категорически запрещено курение, любое потребление никотиновой продукции, использование кальянов, электронных сигарет, вейпов, паровых коктейлей и иных приспособлений в неустановленных для этого местах. При курении

возможно срабатывание датчиков системы АПС (как при угрозе возгорания), что повлечет за собой срабатывание системы АПС, оповещение о пожаре и необходимую эвакуацию людей из Гостиницы. В случае нарушения Гостем правил, связанных с курением в неустановленных для этого местах, Гость несет полную ответственность за все негативные последствия, связанные с нарушением, включая стоимость дополнительной уборки номера, общих мест Гостиницы, где Гостем были нарушены правила курения, по стоимости Прейскуранта цен Гостиницы.

4.21. В Гостинице запрещено:

- нахождение приглашенных лиц в номере после 23:00 часов без регистрации в СПиР Гостиницы и оплаты проживания приглашенного лица;
- проходить в номера Гостиницы без оплаты, без оформления и регистрации проживания Гостя в Гостинице;
- оставлять в номере приглашенных лиц в отсутствие основного Гостя, в случае установления данного факта Гость обязан оформить и оплатить проживание приглашенного лица;
- передавать ключ (-и) от гостиничного номера, приглашенным и/или иным третьим лицам;
- держать в номере домашних животных, птиц и иных питомцев без согласования с Исполнителем, а в случае установления данного факта, Гостиница вправе прекратить исполнять Договор в одностороннем порядке и взыскать с Гостя стоимость дополнительной уборки номера от следов присутствия животных, птиц и иных представителей фауны, по цене Прейскуранта Гостиницы;
- пользоваться нагревательными приборами, электрическими кипятилниками, и иными электрическими приборами, за исключением установленных в номере и/или предоставленных Гостиницей (чайник, утюг и т.п.);
- переставлять и передвигать предметы мебели, интерьера гостиничного номера без согласования с Администрацией Гостиницы, в случае установления данного факта Гость обязан привести номер в исходное состояние;
- выносить из номера любое имущество, принадлежащее Гостинице, в случае установления некомплектности или недостачи имущества Гостиница вправе требовать возмещение стоимости данного имущества;
- нарушать общественный порядок и покой других Гостей (кричать, включать громко музыку, топать, стучать по батареям отопления, стенам и т.д.);
- проводить музыкальные и иные акустические мероприятия, в том числе с использованием пиротехники и/или иных средств с открытым огнем;
- размещать/использовать в гостиничных номерах и местах общего пользования Гостиницы какие-либо украшения: гирлянды, декоры, наклейки, конфетти, блестки, ветки растений, лепестки цветов и т.п.;
- распивать спиртные напитки и принимать пищу в местах общего доступа, за исключением мест, предназначенных для общественного питания;
- выносить продукты питания, столовые приборы/посуду из ресторанов (общественных пунктов приема пищи) с формой обслуживания «Шведский стол», за исключением дополнительно оплаченных напитков (чай, кофе) в специальной таре, предназначенной на вынос;
- осуществлять фото/видеосъемку, материалы которой могут попасть в любые средства массовой информации (открытый доступ), без согласия Исполнителя, без соблюдения прав Гостей, сотрудников Гостиницы, иных лиц, видео и фотосъемка которых может осуществляться только с их согласия;
- осуществлять доступ в Гостиницу вне установленных входов/выходов Гостиницы, а отказ Гостя и/или приглашенного лица осуществить проход в Гостиницу с использованием ручного металлоискателя и/или иного контрольно-пропускного оборудования, является основанием для не допуска данных лиц на территорию Гостиницы;
- пронос тяжеловесных, крупногабаритных, длинномерных вещей без предварительного согласования с Исполнителем, отсутствие согласования на доступ данных вещей является основанием для отказа в их допуске на территорию Гостиницы;
- проносить на территорию Гостиницы или хранить в номере любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, а также токсичные и взрывчатые вещества, иные запрещенные

предметы и материалы, наличие которых будет являться основанием для прекращения Договора оказания гостиничных услуг;

- выбрасывать из окон номера/Гостиницы мусор и/или какие-либо вещи/предметы; вывешивать из окон номера бельё, одежду, ковры, плакаты/постеры, световые гирлянды, флаги и любые прочие предметы;
- размещать и монтировать на фасаде здания и на стенах номеров любые крепления (крепёж), растяжки, подвески, вывески, указатели, флагштоки и другие устройства;
- использовать источники открытого огня;
- вмешиваться в работу персонала Гостиницы и службы охраны, препятствовать функционированию технических средств охраны, охранно-пожарной сигнализации;
- совершать действия, в том числе с использованием транспортных и иных технических средств, препятствующие нормальному функционированию или ограничивающие нормальную работу Гостиницы;
- распространять заведомо ложные сообщения о событиях или действиях, создающих угрозу безопасности нахождения на территории Гостиницы, совершать действия, направленные на повреждение элементов гостиничных номеров и всего гостиничного комплекса, которые могут привести их в негодное для эксплуатации состояние, либо в состояние, угрожающее жизни и здоровью людей;
- предпринимать действия незаконного вмешательства в деятельность Гостиницы, а также любые действия, связанные, имитирующие подготовку к совершению теракта или иных противоправных актов.

5. Порядок выезда и прекращение оказания гостиничных услуг

5.1. По истечении оплаченного Заказчиком/Гостем срока проживания/позднего выезда, либо досрочного выезда Гостя из Гостиницы по собственной инициативе, Гость обязан освободить номер в соответствии с Расчетным часом в Гостинице, сдать номер в целости и сохранности, вернуть карточки электронного ключа от номера дежурному сотруднику на ресепшен СПиР Гостиницы, произвести окончательный расчет, если имеется задолженность за дополнительные услуги.

5.2. При отсутствии информации о продлении и оплаты дополнительного периода проживания Гостя в момент наступления Расчетного часа электронный ключ от гостиничного номера Гостя блокируется, доступ в номер, оказание Гостиничных услуг прекращается, и новый ключ выдается только после согласования условий продления проживания Гостя. При этом Администрация Гостиницы вправе предложить Гостю другой номер. В случае выезда/досрочного выезда Гостя из Гостиницы без уведомления СПиР Гостиницы, номер остается за Гостем до истечения согласованного и оплаченного срока проживания.

5.3. При отсутствии информации о продлении и оплаты дополнительного периода проживания Гостя и отсутствия Гостя в Гостинице в Расчетное время выезда (по истечении срока проживания) по неизвестным причинам, сотрудники СПиР Гостиницы вправе войти в номер и произвести его осмотр без Гостя, при наличии вещей Гостя составить их опись и самостоятельно освободить номер. Вещи Гостя сдаются в комнату хранения Гостиницы как забытые вещи в Гостинице на временное хранение с ограниченным сроком с последующей утилизацией, в соответствии с Порядком учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в Гостинице.

5.4. При причинении Гостинице ущерба вследствие нарушения Гостем или приглашенными им лицами настоящих Правил Гость обязан возместить Гостинице убытки в размере реального ущерба, определяемого в соответствии с действующим законодательством. В случае загрязнения номера либо общественной зоны Гостиницы продуктами биологической деятельности человеческого организма различного характера Гость дополнительно оплачивает стоимость специальной обработки номера, либо общественной зоны по стоимости Прейскуранта цен Гостиницы. В случае нанесения ущерба Гостинице несовершеннолетним лицом, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста ответственность несут их родители (законные представители) и/или уполномоченные сопровождающие.

5.5. Материальный ущерб, возникший в случае утраты или повреждения имущества Исполнителя и/или Гостиницы (включая здание Гостиницы, любые помещения, оборудование, мебель, посуда), имущества третьих лиц, находящегося в Гостинице, нанесенный Гостем, должен быть возмещен Гостем в полном объеме по рыночной стоимости имущества или восстановительных работ, в день предъявления Акта об ущербе. В случае отказа Гостя от подписания Акта об ущербе, в Акте делается соответствующая запись об отказе Гостя от подписания и данный акт подписывается сотрудниками Исполнителя в одностороннем порядке.

6. Дополнительная информация:

6.1. Информация о перечне и стоимости дополнительных платных услуг предоставляет Служба приема и размещения Гостиницы.

6.2. В Гостинице имеется услуга для самостоятельного глаженья одежды, а также возможность заказать платные услуги по стирке и глаженью белья/одежды за дополнительную плату.

6.3. Внутренние номера телефонов в Гостинице:

① **100 - Дежурный администратор** (круглосуточно, на стойке размещения)

① **299 - Ресторан** (с 07:00 до 11:00 часов)

6.4. Общие телефоны/электронная почта и сайт Гостиницы:

Городской телефон: +7 (499) 261-07-77

Мобильный телефон: +7 (925) 965-75-85; 8 (800) 777-97-48

E-mail: res@radio-hotel.ru

Официальный сайт гостиницы: www.radio-hotelmoscow.ru