



AEROSTAR HOTEL MOSCOW

УТВЕРЖДЕНО



Генеральный директор
ООО «Бизнес-отель АЭРОСТАР»

/ А.Б. Ермаков /
М.П.

Приказ от 27.08.22г. № 1-адм

Правила проживания и пользования гостиничными услугами в отеле «АЭРОСТАР»

Настоящие правила устанавливают порядок проживания и предоставления гостиничных услуг в отеле «Аэростар» (далее по тексту – Исполнитель, Гостиница).

1. Общие положения

Настоящие правила разработаны в соответствии с Законом РФ от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав Потребителей», Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации" и иными нормативно-правовыми документами, регулирующими правоотношения в сфере оказания гостиничных и дополнительных услуг.

1.1. Под гостиничными услугами в настоящих Правилах понимается комплекс услуг по обеспечению временного проживания в Гостинице «Аэростар», расположенной по адресу: 125167, г. Москва, Ленинградский проспект, д. 37, корп. 9 (далее – «Гостиница»), а также дополнительных услуг.

1.2. Право на оказание Гостиницей «Аэростар» гостиничных услуг подтверждается Свидетельством о присвоении Гостинице соответствующей категории «Четыре звезды» №77-АА43-550027332-2021, выданного 06.08.2021 ООО «Премьер-Дил», срок действия до 06.08.2024г.

1.3. Гостиница предназначена для временного проживанияGuests на срок, согласованный с Администрацией. По истечении согласованного срока проживания, не позднее установленного расчётного часа, Гость обязан освободить номер.

1.4. Режим работы Гостиницы — круглосуточный.

1.5. Официальное время заезда – 14:00 по местному времени; время выезда (расчетный час) – 12:00 по местному времени.

1.6. Перечень услуг, входящих в цену номера, определяется категорией номера и устанавливается прејскурантами.

1.7. В Гостинице устанавливается посуточная оплата проживания. Оплата за проживание взимается в соответствии с расчётным часом.

1.8. Предельный срок проживания в Гостинице граждан РФ не устанавливается, для иностранных граждан – согласно законодательству РФ о пребывании иностранных граждан на территории РФ.

1.9. Исполнитель – ООО «Бизнес-отель АЭРОСТАР», ИНН 7714464890, ОГРН 1207700372406, юридический адрес: 125167, Москва город, Ленинградский Проспект, дом 37, корпус 9, эт 3 п XXIII к 25-27 оф 12

1.10. Официальный сайт Гостиницы <https://www.aerostar.ru>



AEROSTAR HOTEL MOSCOW

2. Форма, условия и порядок осуществления бронирования и аннулирования (отмены) бронирования

2.1. Исполнитель осуществляет бронирование путем принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для осуществления бронирования посредством бронирующих площадок, почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя (Заказчика).

2.2. Бронирование номера через сайт Гостиницы осуществляется путем заполнения формы, установленной на сайте Гостиницы.

2.3. При заключении договора об оказании услуг с Заказчиком может быть установлена форма заявки на бронирование.

Под Заказчиком в настоящих Правилах понимается физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя.

2.4. Исполнитель применяет следующие виды бронирования:

- гарантированное бронирование;
- негарантированное бронирование.

2.5. Бронирование считается действительным с момента получения Гостем (иным лицом – Заказчиком гостиничных услуг) уведомления от Исполнителя, содержащего сведения, в том числе, о категории заказанного номера, его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в Гостинице. Гость (иное лицо – Заказчик гостиничных услуг) вправе аннулировать заявку в порядке и сроки, указанные в подтверждении бронирования. В зависимости от выбранного тарифа форма и сроки оплаты, период аннуляции, а также размер штрафа за несвоевременную отмену бронирования, могут быть различными.

2.6. При бронировании, размещении или при свободном поселении Гость выбирает категорию номера, а право выбора конкретного номера, относящегося к данной категории, остается за Администрацией Гостиницы.

2.7. Исполнитель вправе отказать в бронировании, если на указанную в заявке дату отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

2.8. Авансовый платеж при бронировании номера вносится Потребителем или Заказчиком в сроки, указанные Исполнителем или в соответствии с условиями действующих специальных предложений, информация о которых размещается на сайте Исполнителя в сети Интернет или онлайн-порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя.

2.9. В случае, если Потребителем (Заказчиком) не внесен авансовый платеж в установленный срок, бронирование считается негарантированным. Оплата цены номера по такому бронированию осуществляется Потребителем (Заказчиком) по цене, действующей на дату заселения.

2.10. При размещении Потребителя авансовый платеж засчитывается в счет оплаты стоимости проживания в номере.

2.11. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать заявку (отказаться от гарантированного бронирования) без применения к нему каких-либо санкций, если это предусмотрено условиями бронирования. Для бронирований, осуществленных согласно действующим специальным предложениям, на сайте Исполнителя в сети Интернет могут предусматриваться иные условия аннуляции (отказа от гарантированного бронирования).

ООО «Бизнес-отель АЭРОСТАР», ИНН 7714464890

125167, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 37, корпус 9, эт. 3 п XXIII к 25-27 оф. 12

Тел.: +7 (495) 988-31-31



AEROSTAR HOTEL MOSCOW

2.12. Отказ от бронирования осуществляется путём принятия от Потребителя (Заказчика) сведений для отказа от бронирования посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей установить, что отказ от бронирования исходит от Потребителя (Заказчика).

2.13. Договором с Заказчиком может быть установлена своя форма отказа от бронирования для каждого Заказчика.

2.14. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда Потребителя, с Потребителя (Заказчика) взимается плата за фактический простой номера в размере цены номера за первые сутки проживания либо в соответствии с условиями, указанными на бронирующей площадке, через которую осуществлялось данное бронирование.

2.15. Несвоевременным отказом от гарантированного бронирования признается отказ, полученный Исполнителем -позднее 14.00 часов дня, предшествующего дате запланированного заезда или сроки, указанные в специальных предложениях, информация о которых размещена на сайте Исполнителя или онлайн-порталах, осуществляющих продажу гостиничных услуг Исполнителя, в сети Интернет.

2.16. Если бронирование осуществляется Заказчиком, являющимся юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, условия, размер, сроки внесения авансового платежа, а также иные условия бронирования, в том числе право бронирования на условиях, предусмотренных для негарантированного бронирования, могут отличаться от указанных в настоящих Правилах и определяются договором с Заказчиком.

2.17. При гарантированном бронировании (если Гость внес предоплату за гостиничные услуги либо оплатил их полностью до даты заезда) Гостиница ожидает Гостя до 12:00 дня, следующего за днем запланированного заезда.

В случае несвоевременного отказа от бронирования (менее чем за 24 часа до даты заезда) или не заезда Гостя, с него или с лица – Заказчика гостиничных услуг, взимается плата за фактический простой номера в размере стоимости одних суток проживания. При опоздании более чем на сутки, гарантированное бронирование аннулируется.

2.18. При негарантированном бронировании Гостиница ожидает Гостя до 16:00 по местному времени дня запланированного заезда (если заранее не была предоставлена информация о более позднем времени заезда), после чего бронирование аннулируется. Опоздавший Гость может быть заселён на общих условиях при наличии свободных номеров.

3. Форма, порядок и способы оплаты гостиничных услуг.

3.1. Оплата за предоставление гостиничных услуг осуществляется в рублях РФ.

3.2. Плата за проживание и услуги в Гостинице, включая залоговые платежи, осуществляется по тарифам, утвержденным руководством. Оплата производится в рублях, наличными денежными средствами, путем безналичного перечисления или с использованием банковских карт, принимаемых к оплате. Заселение в Гостиницу производится только после внесения предоплаты за весь предполагаемый срок проживания и внесения залога в случае, если он предусмотрен по условиям данного бронирования. Окончательный счет за оказанные услуги выдается Гостю при выезде.

3.3. К оплате гостиничных услуг принимаются наличные денежные средства, а также банковские карты с системой оплаты: Visa и MasterCard, UnionPay, JCB, Мир.

3.4. При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) чек банковского терминала и БСО (бланк строгой отчетности).

3.5. Заказчики, являющиеся юридическими лицами либо индивидуальными предпринимателями, могут осуществлять оплату в безналичной форме путем перечисления



AEROSTAR HOTEL MOSCOW

денежных средств на расчетный счет Гостиницы согласно заключенным с Гостиницей договорам.

3.6. При размещении Гостя с 00:00 до 01:59 (негарантированный ранний заезд), в случае наличия свободных номеров с Гостя взимается плата в размере 100% от стоимости проживания за ночь, при размещении Гостя с 02:00 до 14:00 установленного времени заселения (ранний заезд), в случае наличия свободных номеров, с Гостя взимается плата за проживание до установленного расчетного часа дня заезда в размере 50% от стоимости проживания за ночь.

3.7. В случае гарантированного бронирования раннего заезда, при котором номер закрыт с продажи и не доступен к заселению сутки ранее, оплата взимается следующим образом:

- при размещении Гостя с 00:01 до 06:00 взимается дополнительная плата в размере 100% от стоимости проживания за сутки;
- в случае заезда с 06:01 до 13:59 взимается дополнительная плата в размере 50% от стоимости проживания за сутки.

3.8. В случае, если Гость задерживается в Гостинице (поздний выезд), с него взимается плата в следующем порядке:

- с 14:01 до 18:00 — 50 % (пятьдесят) процентов от стоимости проживания за сутки;
- с 18:01 до 00:00 и после 00:00 — 100% стоимости одних суток проживания.

3.9. Гостиница вправе отказать Гостю в предоставлении позднего выезда в случае, если поздний выезд не был подтвержден при бронировании, и на данный момент отсутствуют свободные номера.

3.10. Продление проживания осуществляется через службу приема и размещения при наличии свободных номеров.

Гостиница имеет право переселить Гостя в другой номер аналогичной категории (в случае невозможности продления в данном номере), либо отказать в продлении проживания в случае отсутствия свободных номеров.

Продление проживания производится при обязательной предварительной оплате проживания за весь продленный период и при условии отсутствия подтвержденной брони на данный номер в пользу третьих лиц.

3.11. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания (но не менее, чем за сутки) и оказанные дополнительные платные услуги. С Гостя также взимается сумма за простой номера в результате снятия его с продажи в размере цены за сутки проживания. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания, оказанных дополнительных платных услуг, и начисленного штрафа подлежит возврату Гостю.

3.12. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги в полном объеме.

3.13. Дети до 7 лет проживают без предоставления дополнительного места бесплатно в номере родителей.

Завтрак и дополнительное спальное место предоставляются за дополнительную оплату согласно действующему Прейскуранту.

3.14. Возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или иным документом.

4. Порядок оформления проживания (размещения)

4.1. Заселение Гостя в Гостиницу осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность,

оформленного в порядке, установленном законодательством РФ:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина

ООО «Бизнес-отель АЭРОСТАР», ИНН 7714464890

125167, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 37, корпус 9, эт. 3 п XXIII к 25-27 оф. 12

Тел.: +7 (495) 988-31-31



AEROSTAR HOTEL MOSCOW

Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;

г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

е) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признанного в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

ж) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;

з) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

и) вида на жительство лица без гражданства

В случае если сотрудниками Гостиницы будут установлены нарушения сроков пребывания, регистрации на территории Российской Федерации, иные нарушения миграционного законодательства, допущенные указанными лицами, – Гостиница вправе отказать Гостю в заселении.

4.2. Гость обязан заполнить регистрационную карту с подробным заполнением всех имеющихся в ней пунктов в соответствии с данными документа, удостоверяющего личность, подписать собственноручно и указать дату заполнения. В случае автоматизированного заполнения регистрационной карты Гость обязан проверить достоверность всех указанных там сведений и подписать собственноручно. Проставление Гостем в регистрационной карте своей подписи означает подтверждение достоверности изложенных о себе сведений и согласие с правилами проживания.

4.3. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

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

4.5. В случае, если несовершеннолетние лица (п. 8-9 настоящих Правил) находятся без сопровождения родителей (усыновителей, опекунов), или в случае, если сопровождающее их лицо (лица) не могут предоставить сотруднику Гостиницы оригинал документа, удостоверяющего его полномочия на сопровождение несовершеннолетнего, Гостиница вправе отказать такому несовершеннолетнему и неуполномоченному сопровождающему его лицу (лицам) в регистрации и размещении в Гостинице, даже в случае гарантированного бронирования.

4.6. Регистрация Гостей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в Гостинице осуществляется в соответствии с Постановлением Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг

ООО «Бизнес-отель АЭРОСТАР», ИНН 7714464890

125167, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 37, корпус 9, эт. 3 п XXIII к 25-27 оф. 12

Тел.: +7 (495) 988-31-31



AEROSTAR HOTEL MOSCOW

в Российской Федерации» и 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. № 713 ((ред. от 11.10.2021)) «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».

4.7. 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 2007 г. № 9 «О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации» и Постановлением Правительства РФ от 09.10.2015 N 1085 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации».

5. Порядок предоставления гостиничных услуг

5.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

5.2. В случае неоплаты гостиничных услуг их предоставление Потребителю не производится.

5.3. Вход в номерной фонд Гостиницы осуществляется по ключу от номера, выдаваемого Исполнителем.

5.4. Вход в номерной фонд по истечении срока проживания в Гостинице не допускается.

5.5. Исполнитель по просьбе Потребителя без дополнительной оплаты обеспечивает следующие виды услуг

(сопутствующие услуги):

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка
- е) иные услуги по усмотрению исполнителя.

5.6. Потребитель при подписании заявки (договора) об оказании гостиничных услуг соглашается с использованием в местах общего пользования Гостиницы (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.

5.7. По желанию Гостя в номере могут находиться приглашенные им посетители в период с 8.00 до 23.00 часов.

Посетитель Гостя обязан предоставить документ, удостоверяющий личность администратору службы приема и размещения. В случае задержки посетителей в номере после 23:00, данные лица должны быть зарегистрированы и оформлены на подселение в номер гостя или в другой свободный номер, согласно утвержденному в Гостинице прейскуранту. Проживающий Гость обязан нести ответственность за действия приглашенных к себе посетителей, включая ответственность за причинение ущерба, нарушение правил о запрете курения, отказ от оплаты услуг, оказанных данным лицам.

5.8. Курение в Гостинице строго запрещено в соответствии с ФЗ №15-ФЗ от 23.02.2013г. «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий

ООО «Бизнес-отель АЭРОСТАР», ИНН 7714464890

125167, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 37, корпус 9, эт. 3 п XXIII к 25-27 оф. 12

Тел.: +7 (495) 988-31-31



AEROSTAR HOTEL MOSCOW

потребления табака». В Гостинице установлен запрет на курение табака, парение (использование табачных изделий, жидкостей в целях вдыхания дыма, пара, возникающего от их тления или нагревания (в том числе электронных сигарет)) на всей территории Гостиницы, во всех помещениях и общих зонах, в том числе в номерах. В случае нарушения данного обязательства Гостиница оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения Гостя или его посетителей к административной ответственности. В случае если сотрудниками Гостиницы будет установлен факт курения в номере, Гость обязан оплатить услуги по клинингу номера от запаха дыма (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, тюли, текстиля, химчистка мебели) в размере, установленном Администрацией Гостиницы. В случае срабатывания датчиков системы пожарной сигнализации дополнительно взимается компенсация за ущерб, установленный Администрацией Гостиницы. Факт курения на территории Гостиницы подтверждается актом, составленным сотрудниками Гостиницы. В случае отказа Гостя от подписания акта либо отказа участвовать в составлении акта, в акте проставляется соответствующая отметка.

5.9. Если в состав услуг включен завтрак, он предоставляется Потребителю со дня, следующего за датой заезда.

6. Права, обязанности и ответственность Исполнителя

Исполнитель обязуется:

6.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Потребителю оплаченные гостиничные услуги.

6.2. Обеспечивать заявленное Гостиницей качество предоставляемых услуг.

6.3. Обеспечить конфиденциальность информации о Потребителях и посетителях Гостиницы.

6.4. Не проводить после 23.00 шумных мероприятий на территории Гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.

6.5. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиницей.

6.6. Обеспечивать наличие информации о порядке проживания в Гостинице, правил противопожарной безопасности.

6.7. Своевременно реагировать на просьбы Потребителя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде.

6.8. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать Потребителю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего - произвести возврат денежных средств за вычетом фактического периода проживания гостя.

6.9. Предоставлять по требованию Потребителя «Книгу отзывов и предложений».

6.10. Не оказывать услуги, предоставляемые за дополнительную плату, без согласия Потребителя.

6.11. Обеспечивать смену постельного белья не реже чем через 3 дня и полотенец не реже чем через 1 день. По просьбе Потребителя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец за дополнительную плату.

6.12. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по жалобам Гостей.

6.13. Исполнитель имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания, выселить Потребителя из Гостиницы в случае нарушения настоящих Правил, представляющих угрозу безопасности здоровью граждан, имуществу Гостиницы и третьих

ООО «Бизнес-отель АЭРОСТАР», ИНН 7714464890

125167, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 37, корпус 9, эт. 3 п XXIII к 25-27 оф. 12

Тел.: +7 (495) 988-31-31



AEROSTAR HOTEL MOSCOW

лиц, с составлением акта по данному инциденту и приглашением (при необходимости) сотрудников компетентных органов.

6.14. Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем 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 осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля Исполнителя.

6.15. Исполнитель не несет ответственности за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения), в том числе уборку городских улиц. При этом Администрация Гостиницы обязана принять меры для обеспечения электроэнергией и водопотреблением постояльцев по мере возможности.

6.16. Исполнитель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Потребителя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне Гостиницы и у третьих лиц.

6.17. Исполнитель не несет ответственности за утрату ценных вещей Гостя, находящихся в номере. Администрация Гостиницы несет ответственность за ценные вещи Гостя только в случае, если они были переданы ей на хранение по описи.

6.18. Сроком хранения вещей Потребителя в Гостинице является срок проживания данного Потребителя в Гостинице.

6.19. В случае обнаружения забытых вещей Администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден, Администрация хранит данные вещи в течение 1 (одного) месяца после находки, а затем утилизирует.

Продукты питания со вскрытой упаковкой не подлежат хранению и подлежат утилизации. Если упаковка пищевых продуктов не нарушена, они сдаются в камеру хранения по общим правилам и подлежат хранению в течение 1 (одного) дня. Индивидуальные косметические средства в закрытой упаковке подлежат хранению в течение 1 (одной) недели. Открытые индивидуальные косметические средства хранению не подлежат и подлежат утилизации.

6.20. Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем контактным данным.

6.21. Исполнитель может при наличии отдельного распоряжения Потребителя и при условии предварительной оплаты Потребителем расходов на доставку, произвести доставку забытых вещей по адресу, указанному Потребителем.

6.22. По истечении установленного срока хранения забытые Потребителем вещи считаются невостребованными и подлежат утилизации в соответствии с порядком, установленным локальными нормативными актами.

6.23. Администрация Гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с Гостем в случае задымления, пожара, затопления, выявленных технических проблем в номере, а также в случае нарушения гостем настоящих правил проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами и в случаях, если есть основания полагать, что гостю необходима скорая медицинская помощь.

6.24. Гости могут оставить свои личные вещи в багажной комнате бесплатно не больше, чем на 12 часов. Более длительный срок хранения оговаривается по индивидуальному запросу, стоимость определяется тарифами, утвержденными Администрацией Гостиницы.

6.25. При отсутствии Гостя по месту проживания более суток (или по истечении 6 часов с момента наступления его расчетного часа), Администрация Гостиницы вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере. Имущество может быть перенесено в другое помещение по решению Администрации Гостиницы.

ООО «Бизнес-отель АЭРОСТАР», ИНН 7714464890

125167, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 37, корпус 9, эт. 3 п XXIII к 25-27 оф. 12

Тел.: +7 (495) 988-31-31



AEROSTAR HOTEL MOSCOW

6.26. В случае возникновения жалоб со стороны Гостей Администрация Гостиницы принимает все возможные меры для урегулирования конфликта, предусмотренные действующим законодательством РФ. Книга отзывов и предложений находится у администратора службы приема и размещения и выдается по требованию Гостя.

7. Права, обязанности и ответственность Потребителя

Потребитель обязан:

- 7.1. Соблюдать порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами.
- 7.2. Соблюдать правила пожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.
- 7.3. Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы.
- 7.4. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
- 7.5. Возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы лично или за приглашенное лицо.
- 7.6. Уходя из номера закрывать водоразборные краны, выключать электроприборы, освещение, закрывать окна и двери.
- 7.7. Соблюдать нормы поведения в общественных местах.
- 7.8. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками Гостиницы их служебных обязанностей.
- 7.9. Бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования Гостиницы.
- 7.10. В случае возникновения чрезвычайных ситуаций строго следовать указаниям работников Гостиницы, звукового оповещения и указателей согласно и плана эвакуации.
- 7.11. При обнаружении каких-либо неполадок в системах номера, а также плохо закрепленных розеток или выключателей, возникновения искрения в электроприборах, незамедлительно сообщить в службу приема и размещения.
- 7.12. Незамедлительно сообщить сотрудникам Гостиницы о любой аварийной ситуации, которая может повлечь за собой причинение какого-либо ущерба. Если необходимо принять срочные меры по предотвращению возникшего или возможного большего ущерба, то заявление должно быть немедленно направлено администратору службы приема и размещения.
- 7.13. В течение часа после заселения в номер Гость вправе заявить администратору службы приема и размещения об обнаруженных им повреждениях предметов оснащения, комплектации и отделки номера. При отсутствии указанного заявления и обнаружения Администрацией Гостиницы при выезде Гостя порчи, утраты или повреждения имущества Гостиницы, Гость обязан возместить причиненный ущерб. В случае причинения ущерба имуществу Гостиницы составляется акт о порче имущества. Размер ущерба определяется по тарифам, установленным Администрацией Гостиницы, либо, при отсутствии в прейскуранте поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью утраченного/поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.
- 7.14. Гость несет ответственность за нанесение материального ущерба имуществу Гостиницы в размере, установленном прейскурантом, утвержденным Администрацией на момент предъявления требования, а также за ущерб, причиненный жизни, здоровью персонала, нарушение правил о запрете курения. Ущерб возмещается на месте, до выезда гостя.



AEROSTAR HOTEL MOSCOW

Потребителю запрещается:

7.15. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в номере Гостиницы и в помещениях для общего пользования нагревательными приборами (кипятильниками, электроплитами и т.д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем.

7.16. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать посторонним лицам ключ от номера.

7.17. Курить в номерах и иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории в неотведенных для этого местах.

7.18. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.

7.19. Использовать свечи и пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и т.д.).

7.20. Содержать в номере животных, насекомых, птиц и иных представителей фауны.

Содержание домашних животных в номерах Отеля возможно по согласованию с Исполнителем и лишь при наличии медицинского сертификата о прививках. Владелец животного несет ответственность в случае причинения животным ущерба имуществу Отеля, либо третьим лицам. Исполнитель оставляет за собой право на переселение в другой номер или на выселение Потребителя из Отеля, при поступлении жалоб от других гостей.

7.21. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.

7.22. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество Гостиницы.

7.23. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.

7.24. Засорять места общего пользования.

7.25. Использовать открытый огонь.

7.26. Производить обмен или продажу вещей на территории мест общего пользования Гостиницы, а также заниматься какой-либо предпринимательской деятельностью.

7.27. Выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Потребителей. С 23.00 до 07.00 часов пользование телевизорами, радиоприемниками и другими громкоговорящими устройствами допускается при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.

7.28. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

7.29. Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, в том числе при исполнении служебных обязанностей.

7.30. Распивать спиртные напитки, а также употреблять продукты питания в местах общего пользования Гостиницы (лобби, холл, центральный вестибюль, коридоры, лестничные пролеты.), за исключением приобретенных спиртных напитков в лобби-баре Гостинице и на территории лобби-бара гостиницы, расположенного на втором этаже здания Гостиницы.

7.31. Споры, которые могут возникнуть при оказании гостиничных услуг разрешаются путем переговоров, обмена письмами, и т.п. Претензионный порядок разрешения споров является обязательным. В случае если Исполнитель и Потребитель не придут к взаимовыгодному разрешению спора либо ответ на предъявленную претензию не будет получен в течение 15 рабочих дней, спор передается на разрешение в суд по месту нахождения истца.

ООО «Бизнес-отель АЭРОСТАР», ИНН 7714464890

125167, г. Москва, Ленинградский проспект, дом 37, корпус 9, эт. 3 п XXIII к 25-27 оф. 12

Тел.: +7 (495) 988-31-31



AEROSTAR HOTEL MOSCOW

7.32. Запрещается доступ и пребывание в Гостинице лицам в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, с агрессивным поведением, не отвечающим санитарно-гигиеническим требованиям, малолетним детям без сопровождения взрослых, посетителей с животными.

Ответственными за поведение несовершеннолетних граждан и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.

В случаях, не предусмотренных настоящими правилами, стороны руководствуются действующим законодательством РФ.