

УТВЕРЖДЕНО

**Приказом Генерального директора № 31.08.1
от 31.08.2026 г.**

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ ООО «ВЫСОТКА»

Гостиница «Рэдиссон Коллекшен, Москва» (Radisson Collection Hotel Moscow)

1. Общие положения

1.1. Настоящие Правила разработаны в соответствии с Гражданским кодексом РФ, Законом Российской Федерации № 2300-1 от 07.02.1992 г. «О защите прав потребителей», Федеральным Законом Российской Федерации № 132-ФЗ от 24.11.1996 г. «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», «Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации» (утверждены Постановлением правительства Российской Федерации № 1912 от 27.11.2025 г.) и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг в Гостинице Рэдиссон Коллекшен Отель, Москва.

1.2. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

"Исполнитель" – Общество с ограниченной ответственностью «ВЫСОТКА», с местом нахождения по адресу: Россия, 121248, г. Москва, Кутузовский проспект, дом 2/1, строение 1, реестровый номер записи С772024022247- предоставляющее Потребителю Гостиничные услуги;

"Заказчик" - физическое (юридическое) лицо, индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее Гостиничные услуги в соответствии с Договором об оказании гостиничных услуг (далее - Договор) для Потребителя;

"Потребитель" – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее (как самостоятельно, так и через Заказчика) и (или) пользующееся услугами Исполнителя исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности, который заключает с Исполнителем Договор об оказании гостиничных услуг;

"Проживающие с Потребителем лица" - физические лица, проживающие в номере/номерах, оплаченных Потребителем, и зарегистрированные в Гостинице в необходимых согласно действующему законодательству РФ случаях;

"Гостиница" - средство размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги, и которое соответствует требованиям, установленным положением о классификации гостиниц, утвержденным Правительством Российской Федерации, и имеющий наименование **Гостиница Рэдиссон Коллекшен Отель, Москва**, размещенный по адресу: Россия, 121248, г. Москва, Кутузовский проспект, дом 2/1, строение 1, реестровый номер записи С772024022247;

"Общественные зоны (зоны общего пользования) Гостиницы" - холлы, коридоры, лестницы и лестничные пролеты, лифты и иные помещения/зоны Гостиницы за пределами номера проживания Заказчика/Потребителя;

"Гостиничные услуги" - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам услуги размещения и иных услуг, предусмотренных Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденными Правительством Российской Федерации, включая сопутствующие услуги, перечень которых определяется Исполнителем и доводится до сведения Потребителя в соответствии с требованиями действующего законодательства;

"Дополнительные гостиничные услуги" - Гостиничные услуги, стоимость которых не включена в стоимость проживания в Гостинице;

"Заявка" – просьба Заказчика или Потребителя о бронировании Номера (места в Номере), адресованная Исполнителю;

"Бронирование" - закрепление за Потребителем Номера (места в Номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя в случае подтверждения этой заявки со стороны Исполнителя;

"Время заезда" - время, установленное исполнителем для заезда потребителя - 15 часов 00 минут по Московскому времени;

"Время выезда (расчетный час)" - время, установленное исполнителем для выезда потребителя - 12 часов 00 минут по Московскому времени;

"Номер" – изолированное помещение в Гостинице, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц и соответствующее параметрам, установленным Исполнителем для каждой отдельной категории Номеров;

"Цена размещения (цена Номера, места в Номере)" – стоимость временного проживания в номере (места в номере) и иных услуг по обслуживанию временного проживающих в гостинице физических лиц, включенных в цену Номера, места в Номере.

"Обеспечительный платеж" - наличные или безналичные денежные средства, вносимые Потребителем или Заказчиком в пользу Исполнителя в момент размещения Потребителя или Заказчика в Гостинице в качестве способа обеспечения денежного обязательства (в том числе, но не ограничиваясь, обязанность возместить убытки или уплатить штраф/неустойку в случае нарушения настоящих Правил и/или Правил проживания и/или Договора об оказании гостиничных услуг, обязательства по оплате Дополнительных платных Гостиничных услуг и пр.) Потребителя или Заказчика перед Исполнителем, и может быть использован при расчете за данные Дополнительные услуги, для возмещения убытков, оплаты штрафа/неустойки и пр.

Сумма Обеспечительного платежа согласовывается путем адресации представителем Исполнителя Потребителю или Заказчику устной оферты с суммой Обеспечительного платежа и акцепта Потребителем или Заказчиком этой оферты путем внесения Потребителем или Заказчиком определенной в оферте суммы Обеспечительного платежа. Сумма Обеспечительного платежа, определенная в оферте, должна соответствовать Порядку определения размера Обеспечительного платежа, утвержденному в ООО «ВЫСОТКА», и не может быть менее 15 000 (пятнадцати тысяч) рублей 00 копеек.

В случае, если при заселении Потребитель изъявил желание воспользоваться услугами расположенного в Гостинице СПА салона ООО «Гармония Красоты», сумма Обеспечительного платежа не может быть менее 25 000 (двадцати пяти тысяч) рублей 00 копеек.

При использовании Обеспечительного платежа (полностью или частично) в процессе проживания в Гостинице, Потребитель или Заказчик производит пополнение Обеспечительного платежа до первоначальной суммы Обеспечительного платежа, внесенной Потребителем или Заказчиком.

В случае, если Обеспечительного платежа недостаточно, Потребитель или Заказчик дает ООО «ВЫСОТКА» полномочия проводить окончательный расчет с использованием банковской пластиковой карты Потребителя или Заказчика - за предоставленные Потребителю или Заказчику (и/или проживающими с ними в одном номере лицам) услуги - после отъезда Потребителя или Заказчика, а также, выражает свое безоговорочное согласие на списание ООО «ВЫСОТКА» с банковской пластиковой карты Потребителя или Заказчика суммы, равной стоимости имущества, испорченного и/или изъятого Потребителем или Заказчиком (и/или проживающими с ними в одном номере лицами) и принадлежащего ООО «ВЫСОТКА», в соответствии с прейскурантом ООО «ВЫСОТКА», а равно суммы любого другого ущерба, причиненного Потребителем или Заказчиком (и/или проживающими с ними в одном номере лицами) ООО «ВЫСОТКА, а равно сумм штрафов за соответствующие нарушения Правил предоставления гостиничных услуг ООО «ВЫСОТКА» и Правил проживания ООО «ВЫСОТКА», и такое списание оспорено Потребителем и/или Заказчиком и/или выпустившим карту банком и/или иным банком быть не может.

При выезде Потребителя или Заказчика неиспользованная сумма Обеспечительного платежа подлежит возврату Потребителю или Заказчику.

В случае внесения Потребителем или Заказчиком Обеспечительного платежа наличными денежными средствами, возврат производится наличными денежными средствами. В случае внесения Обеспечительного платежа путем использования банковской карты, возврат производится на данную банковскую карту.

Обеспечительным платежом может быть обеспечено обязательство, которое возникнет в будущем.

В соответствии с п. 4 ст. 381.1 ГК РФ и настоящими Правилами, на сумму обеспечительного платежа проценты, установленные статьей 317.1 ГК РФ, не начисляются.

"Договор об оказании гостиничных услуг" - заключаемый Исполнителем с Заказчиком и/или Потребителем, договор присоединения, условия которого определены ООО «ВЫСОТКА» в стандартной форме, размещены на сайте Исполнителя, и могут быть приняты Заказчиком/Потребителем не иначе, как исключительно путем присоединения к предложенному договору в целом, посредством его подписания Заказчиком/Потребителем, и/или оплатой Заказчиком/Потребителем проживания в гостинице, и/или получением Заказчиком/Потребителем уведомления о подтверждении бронирования от Исполнителя – и после выполнения любого из этих действий Договор считается заключенным на изложенных в нем неизменных условиях.

"Прейскуранты" – внутренние локальные нормативные акты Исполнителя, утвержденные Генеральным директором Исполнителя, в которых, в частности, устанавливаются:

- категории Номеров;
- Цены Номеров (мест в Номерах) и перечень Гостиничных услуг, входящих в Цену Номеров (мест в Номерах);
- стоимость предоставления дополнительного места в Номере (дополнительной кровати);
- перечень имущества Гостиницы и его стоимость, подлежащая возмещению Потребителем в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы Потребителем;
- перечень и стоимость Дополнительных платных гостиничных услуг Исполнителя, в том числе стоимость завтрака, если он не включен в Цену Номера (места в Номере).

Прейскуранты на русском языке размещены в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы), а также на других ресурсах/носителях Исполнителя.

2. Информация об услугах, порядок оформления проживания в Гостинице и оплаты услуг

2.1. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и уходящих из Гостиницы.

Режим работы предприятий общественного питания (ресторанов, баров) Гостиницы установлен отдельно для каждого предприятия и доведен до сведения Потребителя в установленном действующим законодательством порядке. Также информацию о режиме работы предприятий общественного питания Гостиницы Потребитель может получить в Службе приема и размещения Гостиницы.

2.2. Информация об Исполнителе и оказываемых им услугах (в том числе, ОГРН и ИНН Исполнителя, номер его контактного телефона; тип средства размещения - Гостиница; категория гостиницы пять звезд; уникальный номер реестровой записи о средстве размещения, присвоенный гостинице в реестре классифицированных средств размещения - С772024022247, ссылка в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о гостинице, а также в случае присвоения гостинице определенной категории сведения о присвоенной гостинице категории, об организации, осуществляющей классификацию и присвоившей гостинице определенную категорию - <https://tourism.fsa.gov.ru/ru/resorts/hotels/fa8346ac-c608-11ef-92da-ff7dc614799e/about-resort>; категории и площади номеров гостиницы и цену номеров (места в номере); перечень услуг, входящих в цену номера (места в номере); сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг; перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты; сведения о форме, условиях и порядке бронирования, а также о порядке отмены бронирования; предельный срок проживания в гостинице; перечень категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при предоставлении гостиничных услуг в соответствии с законами и иными нормативными правовыми актами; сведения об иных платных услугах, оказываемых в гостинице третьими лицами; сведения о времени заезда и времени выезда из гостиницы; иная необходимая информация) размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы) и в каждом Номере, предназначенном для проживания (в папке Потребителя).

Информация на русском языке о порядке проживания в Гостинице, включая настоящие Правила, правила противопожарной безопасности, а также правила пользования электробытовыми приборами имеется в наличии в каждом Номере, предназначенном для проживания (папка Потребителя).

2.3. Гостиница предназначена для временного проживания граждан.

Предельный срок непрерывного проживания граждан в Гостинице составляет 1 (один) год и является одинаковым для всех категорий Потребителей.

2.4. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания в Номере (на месте в Номере).

Почасовое проживание, а также почасовая тарификация стоимости проживания в Гостинице не предусмотрены. Минимальный тариф на проживание – Цена номера за сутки. Исключение может составлять тариф «дневной», который может быть предоставлен во временном промежутке с 8:00 до 18:00 по Московскому времени и не более, чем на 8 часов.

Цена размещения (цена Номера, места в Номере) и перечень сопутствующих услуг, входящих в Цену Номера (места в Номере), устанавливаются действующим соответствующим Прейскурантом Исполнителя, и представляет собой тариф, определяемый как стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену за сутки, при этом для целей настоящих Правил, под «сутками» понимается промежуток времени, начиная с Расчетного часа заезда (как этот термин определен выше - "Время заезда") и заканчивая Расчетным часом выезда (как этот термин определен выше - "Время выезда (расчетный час)") дня, следующего за днем заезда Потребителя, а также каждые последующие 24 (Двадцать четыре) часа до Расчетного часа выезда в дату выезда Потребителя.

Цены, установленные соответствующим Прейскурантом, дифференцированы в зависимости от категории Номера, количества проживающих в номере, иных факторов, действуют в течение ограниченного времени.

Цена номера (места в Номере) фиксируется в момент направления Исполнителем Заказчику (Потребителю) уведомления с подтверждением бронирования согласно действующему на такой момент Прейскуранту, а при отсутствии предварительного бронирования – в момент оформления заезда Потребителя согласно Прейскуранту, действующему на момент размещения Потребителя.

В момент получения от Исполнителя уведомления с подтверждением бронирования Заказчик (Потребитель) принимает и соглашается с Ценой Номера (места в Номере), и не вправе впоследствии требовать их изменения при размещении в Гостинице. Цена Номера (места в Номере), установленная для Потребителя при бронировании, не изменяется.

Оплата Потребителем Цены Номера (места в Номере) производится при бронировании Номера (места в Номере) и/или при заключении настоящего Договора в полном объеме (авансовый платеж в размере Цены Номера (места в Номере)) за весь срок проживания в Гостинице, но, в любом случае, не позднее 15:00 часов Московского времени дня, предшествующего дню запланированного заезда.

Согласием Потребителя на данные условия оплаты (авансовый платеж) признается сам факт авансового платежа и, в том числе, заключение Потребителем настоящего Договора.

Также, по договоренности может быть применен иной порядок оплаты.

При бронировании Заказчиком – юридическим лицом либо индивидуальным предпринимателем, размер и сроки внесения авансового платежа, и иные условия бронирования подлежат применению Исполнителем согласно договору с Заказчиком и могут отличаться от указанных в настоящих Правилах.

2.5. Заказчик (Потребитель), желающий забронировать Номер (место в Номере) в Гостинице посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Заявка исходит непосредственно от Заказчика (Потребителя), направляет Исполнителю Заявку на бронирование.

Форма Заявки устанавливается Исполнителем (Приложение № 1 к настоящим Правилам, при этом для бронирования через сайт Гостиницы форма Заявки установлена на сайте, а в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма Заявки для каждого Заказчика).

Заказчик (Потребитель), желающий отказаться от Заявки на бронирование Номера (места в Номере) в Гостинице, посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что Отказ от Заявки исходит непосредственно от Заказчика (Потребителя), направляет

Исполнителю Отказ от Заявки на бронирование Номера (места в Номере). Форма Отказа от Заявки на бронирование Номера (места в Номере) устанавливается Исполнителем (Приложение № 2 к настоящим Правилам), при этом для бронирования через сайт Гостиницы форма Отказа от Заявки на бронирование установлена на сайте, а в договоре с Заказчиком может быть установлена своя форма Отказа от Заявки на бронирование.

Заказчик (Потребитель), обращающийся к Исполнителю посредством почтовой, телефонной и иной связи, тем самым дает свое согласие за запись, в том числе, телефонного разговора, и на обработку своих персональных данных в объеме, сообщенном посредством почтовой, телефонной и иной связи.

2.6. Исполнитель при наличии в указанные в Заявке даты свободных Номеров (мест в Номере), соответствующих Заявке Заказчика (Потребителя), направляет Заказчику (Потребителю) уведомление с подтверждением бронирования, содержащее сведения о фирменном наименовании Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории заказанного Номера (места в Номере) и цене Номера (места в Номере), сроках проживания в Гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

Форма уведомления устанавливается Исполнителем (Приложение № 3 к настоящим Правилам).

В этом случае Договор считается заключенным с момента получения Заказчиком (Потребителем) уведомления с подтверждением бронирования.

Исполнитель вправе отказать в заключении Договора, если на указанные в Заявке даты отсутствуют свободные Номера, соответствующие требованиям Заявки.

2.7. Бронирование Номера (места в Номере) в Гостинице производится и подтверждается Исполнителем при наличии свободных номеров путём закрепления за Заказчиком (Потребителем) Номера (места в Номере) посредством направления Исполнителем Заказчику (Потребителю) уведомления с подтверждением бронирования в соответствии с п. 2.6. настоящих Правил.

Исполнитель применяет в Гостинице бронирование, предусматривающее ожидание Потребителя до Времени выезда (расчетного часа) - 12 часов 00 минут по Московскому времени - дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Потребителя, Исполнитель вправе отказаться от исполнения договора.

Заказчик/Потребитель обязан уведомить Исполнителя об отказе от бронирования, об опоздании, незаезде или об отказе от Договора до 00 часов 00 минут по Московскому времени дня запланированного заезда, или иного срока, доведенного до сведения Заказчика (Потребителя) в момент бронирования, либо предусмотренного Договором - Исполнитель возвращает Заказчику/Потребителю плату за услуги Гостиницы, внесенную Заказчиком/Потребителем, в полном размере, за исключением случаев, когда Заказчиком (Потребителем) является не физическое лицо (кроме индивидуальных предпринимателей, выступающих в этом качестве), когда договором между таким Заказчиком (Потребителем) может быть установлены специальные условия возврата платы за услуги Гостиницы, и/или платы за отказ от Договора согласно п. 3 ст. 310 ГК РФ, и/или иные условия об отказе от бронирования, об опоздании, незаезде или об отказе от Договора, чем установленные выше.

В случае несвоевременного уведомления об отказе от бронирования, об опоздании, незаезде или об отказе от Договора - с Заказчика или Потребителя взимается плата за номер (место в номере), но не более чем за сутки, или иная сумма, доведенная до сведения Заказчика (Потребителя) в момент бронирования, либо предусмотренная Договором.

Несвоевременное уведомление об отказе от бронирования/Договора – это уведомление об отказе от бронирования/Договора, полученное Исполнителем позднее 00 часов 00 минут по Московскому времени дня запланированного заезда, или иного срока, доведенного до сведения Заказчика (Потребителя) в момент бронирования, либо предусмотренного Договором.

Опоздание Потребителя - прибытие Потребителя в Гостиницу после Времени заезда (15 часов 00 минут по Московскому времени) дня запланированного заезда и до Времени выезда (расчетный час, 12 часов 00 минут по Московскому времени дня, следующего за днем запланированного заезда).

Незаезд - не прибытие Потребителя в помещение Гостиницы, предназначенное для оформления временного проживания Потребителей (в Службу приема и размещения Гостиницы) до Времени выезда (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, следующего за днем запланированного

заезда.

При незаезде Договор прекращается.

Денежные средства (плата) за бронирование, отмененное в установленные сроки, возвращаются путем перечисления причитающейся к возврату суммы денежных средств, уплаченных за отмененное в срок бронирование, на реквизиты указанной при бронировании банковской карты Заказчика (Потребителя), и/или на банковский счет, с которого была произведена оплата бронирования - в течение 2 (двух) месяцев с момента предъявления Заказчиком (Потребителем) требования о возврате уплаченных за отмененное в срок бронирование денежных средств.

2.8. Договор об оказании гостиничных услуг заключается между Потребителем (Заказчиком) и Исполнителем, в том числе, путем составления в письменной форме документа, подписанного двумя сторонами, и содержит:

а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика;

б) сведения о Заказчике/Потребителе (фамилия, имя, отчество (при наличии) физического лица и сведения о документе, удостоверяющем его личность, оформленном в установленном порядке);

в) сведения о типе средства размещения, категории гостиницы, уникальном номере реестровой записи о средстве размещения, присвоенном гостинице в реестре классифицированных средств размещения; предоставляемом номере (месте в номере) и об адресе гостиницы;

г) сведения о категории номера, цене номера (места в номере), количестве номеров (мест в номере);

д) период проживания в гостинице;

е) время заезда и время выезда (расчетный час);

ж) сведения о бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги средства размещения;

з) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

Письменная форма Договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения Исполнителем заявки путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае совершения Заказчиком (Потребителем) действий, направленных на получение услуг Исполнителя (в том числе оплаты услуг Исполнителя Заказчиком (Потребителем)).

Условия, порядок и последствия отказа от Договора определены действующим законодательством Российской Федерации, настоящими Правилами и Договором.

2.9.1. Заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при условии предъявления потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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

в) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

д) документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время.

2.9.2. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 2.9.1. настоящих Правил, заселение потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения или представлении сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, с использованием многофункционального сервиса обмена информацией.

В случае использования исполнителем единой биометрической системы или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение потребителя, являющегося

гражданином Российской Федерации, также может осуществляться при условии идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы в случае, предусмотренном пунктом 2.9.2.1. настоящих Правил, либо при условии представления таким потребителем сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, либо с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)".

2.9.2.1. В случае принятия исполнителем решения об использовании единой биометрической системы в целях заселения в средство размещения потребителей исполнитель:

а) обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию потребителей с использованием единой биометрической системы;

б) получает из единой биометрической системы имеющиеся в ней сведения о потребителе, необходимые для его заселения в средство размещения и его регистрации по месту пребывания в соответствии с пунктом 2.9.2.2. настоящих Правил, в случае получения из единой биометрической системы информации о соответствии представленных биометрических персональных данных потребителя соответствующим векторам единой биометрической системы, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов единой биометрической системы, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации потребителя.

2.9.2.2. Регистрация потребителей, 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. № 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".

Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами 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".

2.9.3. Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина или сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Гостиницу (далее - согласие).

В случае использования исполнителем единой биометрической системы или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с

использованием единой биометрической системы;

б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием единой биометрической системы и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия;

в) представление с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина.

2.9.4. Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, предоставляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения либо сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, предоставляемых посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним гражданином родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего гражданина в Гостиницу осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем его личность, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, при условии представления согласия.

В случае использования исполнителем единой биометрической системы, или мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)" заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием единой биометрической системы или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), или с использованием мобильного приложения федеральной государственной информационной системы "Единый портал государственных и муниципальных услуг (функций)", а в отсутствие рядом с таким несовершеннолетним гражданином родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

2.9.5. Заселение потребителя, являющегося иностранным гражданином или лицом без гражданства, осуществляется при условии предъявления таким потребителем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

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

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

в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

г) вида на жительство лица без гражданства;

д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

2.9.6. Заселение в средство размещения иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 2.9.5. настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

2.10. При отсутствии документов, перечисленных в п. 2.9.1. – 2.9.6. настоящих Правил, Исполнитель вправе отказать в заключении Договора и/или в предоставлении номера, в том числе забронированного и/или оплаченного, и/или в заселении лицам, отказывающимся регистрироваться в Гостинице в случаях, когда такая регистрация обязательна.

В случае, если Заказчик/Потребитель забронировал и/или оплатил несколько номеров, в каждом из этих номеров должен быть зарегистрирован хотя бы один Потребитель/указанное Потребителем фактически пользующееся номером лицо, в противном случае, Гостиница вправе отказать в заключении Договора и/или в предоставлении номеров, в том числе забронированных и/или оплаченных, в которых никто не будет зарегистрирован.

2.11. При оформлении проживания Исполнитель выдает Потребителю счет, который является подтверждением заключения Договора на оказание Гостиничных услуг. Счет должен содержать: наименование Исполнителя; фамилию, имя, отчество Потребителя; сведения о предоставляемом Номере (места в Номере); Цену Номера (места в Номере); другие необходимые данные по усмотрению Исполнителя.

2.12. Оплата Цены Номера (места в Номере) производится при заключении Договора об оказании гостиничных услуг в полном объеме (авансовый платеж в размере Цены Номера (места в Номере) за весь срок проживания в Гостинице). Согласием Потребителя (Заказчика) на авансовый платеж признается, в том числе, заключение Потребителем (Заказчиком) Договора об оказании гостиничных услуг.

Потребитель в момент размещения в Гостинице по согласованию с Исполнителем вносит Обеспечительный платеж, порядок внесения, использования и возврата которого определены в Разделе 1 настоящих Правил.

Потребитель (Заказчик) обязан оплатить Гостиничные услуги и иные платные услуги, а также штрафы и иные платежи в полном объеме.

К оплате услуг Исполнителем принимаются наличные российские рубли, а также банковские карты следующих платежных систем: Visa, Master Card, Diners Club, American Express и JCB, Union Pay, MaestroCirus, Mir, Discover.

При осуществлении расчетов с Потребителем (Заказчиком) Исполнитель выдает Потребителю (Заказчику) кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Плата за проживание взимается в соответствии с Расчетным часом.

2.13. При наличии подтвержденного бронирования на текущую дату Исполнитель гарантирует предоставить Потребителю Номер (место в Номере) во Время заезда.

2.14. При наличии свободных Номеров (мест в Номерах) Исполнитель может заселить Потребителя до Времени заезда (ранний заезд).

При этом, при заселении Потребителя с 00 часов 00 минут до установленного Времени заезда в дополнение к стоимости проживания взимается плата за Номер (место в Номере) в размере, не превышающем плату за половину тарифа - Цены Номера (места в Номере), за исключением случая, когда период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов.

Когда период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с Потребителя в размере Цены Номера (места в Номере) за одни сутки, в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены Номера (места в Номере).

В случае проживания Потребителя в Номере (на месте в Номере) менее 24 часов, например, при заезде после Времени заезда (15 часов 00 минут по Московскому времени текущего дня), и/или при выезде до Времени выезда (расчетный час, 12 часов 00 минут по Московскому времени текущего дня), плата взимается в размере минимального тарифа - Цены Номера (места в Номере) независимо от времени фактического нахождения Потребителя в Гостинице.

2.15. В случае, если Потребитель задерживает освобождение номера относительно установленного в настоящих Правилах Времени выезда (расчетного часа) - 12 часов 00 минут по Московскому времени даты выезда, указанной в Договоре на оказание гостиничных услуг (поздний выезд), Исполнитель вправе потребовать, а Потребитель в таком случае обязан оплатить Исполнителю стоимость проживания в размере, установленном Исполнителем на дату выезда, но не более Цены Номера (места в Номере) на дату выезда.

2.16. При необходимости продления срока проживания Потребитель обязан заявить об этом Исполнителю не позднее Времени выезда (расчетного часа) (12 часов 00 минут по Московскому времени) дня, в котором Потребитель должен выехать из Гостиницы, и Исполнитель, при наличии свободных Номеров, продлевает срок проживания.

Оплата продления срока проживания производится Потребителем в порядке, установленном выше в настоящих Правилах для оплаты Цены Номера (места в Номере), и должна быть произведена Потребителем не позднее 12 часов 00 минут по Московскому времени дня, в котором Потребитель продлил проживание.

Не продление Потребителем срока проживания в установленный в настоящем пункте срок и/или не оплата Потребителем в порядке, предусмотренном настоящими Правилами продления срока проживания - является задержкой выезда Потребителя из Гостиницы, что дает Исполнителю право требовать от Потребителя незамедлительного освобождения занимаемого Потребителем Номера (места в Номере), а также влечет за собой последствия, установленные в пункте 2.15. настоящих Правил.

2.17. При размещении детей до 3-х лет в Номере вместе с родителями, детская кроватка предоставляется без взимания дополнительной платы. При этом возраст ребенка должен быть подтвержден свидетельством о рождении или соответствующей записью в паспорте одного из родителей.

Дети до 12-ти лет проживают в одном Номере с сопровождающими их взрослыми без предоставления места и без взимания дополнительной платы.

В случаях предоставления дополнительной кровати взимается плата в соответствии с соответствующим Прейскурантом Исполнителя, действующим на момент подтверждения бронирования (при заказе дополнительной кровати при бронировании), либо на момент размещения (в случае заказа дополнительной кровати в момент заезда), либо на момент обращения с требованием предоставить дополнительную кровать (в случае заказа дополнительной кровати в период проживания). Исполнитель вправе отказать в предоставлении дополнительной кровати в случае, если ее установка в Номере не предусмотрена.

Завтрак для детей до 6-ти лет, в одном Номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется детям до 6-ти лет без взимания дополнительной платы, при условии, что в Цену такого Номера включена стоимость завтрака.

Завтрак для детей от 6 до 12-ти лет, в одном Номере с сопровождающими их взрослыми, предоставляется по цене 50 % стоимости завтрака.

2.18. Исполнитель вправе не оказывать услуги не зарегистрированным в Гостинице лицам.

2.19. Участники программы Radisson Rewards могут воспользоваться предоставляемыми данной программой возможностями исключительно при условии наличия в личном кабинете участника программы проверенной сотрудником Гостиницы информации, подтверждающей факты участия Потребителя в программе, наличия реализованных данным Потребителем проживаний в гостиницах Radisson в количестве не менее 30 ночей в течение календарного года, и при одновременном выполнении Потребителем всех условий и положений программы Radisson Rewards (<https://www.radissonhotels.com/ru-ru/terms-and-conditions>), в противном случае, предоставляемые программой возможности реализованы быть не могут.

3. Порядок предоставления услуг и обязанности Исполнителя

3.1. Качество предоставляемых Гостиницей услуг соответствует установленным действующим законодательством РФ требованиям.

3.2. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;

- доступ и возможность пользования аптечкой для оказания первой помощи;
- доставка в Номер корреспонденции, адресованной Потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- пользование тонометром;
- иные услуги по усмотрению Исполнителя.

Исполнитель предоставляет Потребителю без дополнительной оплаты следующие виды услуг, стоимость которых входит в Цену Номера (места в Номере), утвержденные соответствующим Прейскурантом:

- бронирование Номеров;
- пользование тренажерным залом (без услуг личного тренера) в фитнес-центре, расположенном в Гостинице, финскими банями, турецкими хамамами, а также бассейном – согласно установленным в п. 3.2.1. и в п. 3.2.2. настоящих Правил условиям, и в соответствии с Правилами фитнес-центра;
- услуги консьержа;
- прием и хранение багажа в камере хранения Гостиницы на срок проживания;
- поднос багажа из Номера к автобусу (такси), согласно предварительной заявке Потребителя, из Номера Гостиницы и в Номер Гостиницы;
- бесплатное пользование проводным интернетом в Номере и беспроводным интернетом на всей территории Гостиницы;
- предоставление в Номер 2 бутылок питьевой воды ежедневно;
- пользование услугами библиотеки.

Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставлять Потребителю иные платные услуги, не входящие в Цену Номера (места в Номере).

Согласием Потребителя на получение от Исполнителя иных платных услуг, не входящих в Цену Номера (места в Номере) является совершение Потребителем любых действий, обозначающих его намерение получить указанные услуги – использование мини-бара (изъятие из него находящихся в мини-баре товаров и пр.), внесение Обеспечительного платежа и пр.

3.3. Малолетние в возрасте от 0 до 5 лет в фитнес-центр, расположенный в Гостинице, не допускаются.

Малолетние (в возрасте от 5 до 14 лет) дети лиц, проживающих в Гостинице, на территории которой расположен фитнес-центр, могут находиться на территории аква-зоны фитнес-центра в период с 12:00 до 17:00 исключительно в сопровождении родителей и/или опекунов и тренера, предоставляемого по предварительной договоренности фитнес-центром.

Несовершеннолетние (в возрасте от 14 до 16 лет) дети лиц, проживающих в Гостинице, на территории которой расположен фитнес-центр, могут находиться на территории аква-зоны фитнес-центра исключительно в сопровождении родителей и/или опекунов.

Несовершеннолетние (в возрасте от 16 до 18 лет) дети лиц, проживающих в Гостинице, на территории которой расположен фитнес-центр, могут находиться на территории аква-зоны фитнес-центра с согласия родителей и/или опекунов и под их ответственность.

При посещении аква-зоны малолетними и несовершеннолетними ответственность за жизнь и здоровье малолетних/несовершеннолетних несет сопровождающий родитель, опекун или тренер.

Малолетние (в возрасте от 5 до 14 лет) дети лиц, проживающих в Гостинице, на территории которой расположен фитнес-центр, в тренажерный зал фитнес-центра не допускаются.

Несовершеннолетние (в возрасте от 14 до 16 лет) дети лиц, проживающих в Гостинице, на территории которой расположен фитнес-центр, могут находиться в тренажерном зале фитнес-центра исключительно в сопровождении родителей и/или опекунов и тренера, предоставляемого по предварительной договоренности фитнес-центром.

Несовершеннолетние (в возрасте от 16 до 18 лет) дети лиц, проживающих в Гостинице, на территории которой расположен фитнес-центр, могут находиться в тренажерном зале фитнес-центра с согласия родителей и/или опекунов и под их ответственность.

При посещении тренажерного зала несовершеннолетними ответственность за жизнь и здоровье несовершеннолетних несет сопровождающий родитель, опекун или тренер.

3.4. В фитнес-центр, расположенный в Гостинице, не допускаются лица, употребившие

спиртосодержащую и/или алкогольную продукцию, наркотические, психотропные и/или иные токсические вещества, а равно, лица в состоянии любой степени алкогольного, наркотического, токсического и/или иного опьянения, при этом, решение о допуске в фитнес-центр принимает сотрудник фитнес-центра на основании простого визуального осмотра потенциального посетителя, без выплаты таким лицам каких-либо компенсаций и/или ущерба/убытков.

3.5. Потребитель имеет право на пользование в установленном порядке дополнительными платными услугами, оказываемыми Исполнителем. Перечень Дополнительных платных услуг указан в соответствующем Прейскуранте, размещённом на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы). Дополнительные Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем только с согласия Потребителя.

Расчеты за предоставленные Исполнителем платные дополнительные услуги осуществляются Потребителем как наличными денежными средствами, так и по банковским картам, как это предусмотрено в настоящих Правилах для оплаты Гостиничных услуг. Информация о порядке оплаты Дополнительных гостиничных услуг, размещена на русском языке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы).

3.6. Исполнитель вправе в случае необходимости изменять порядок и место оказания Дополнительных гостиничных услуг, в том числе услуг по общественному питанию.

3.7. Исполнитель вправе произвести замену предоставленного Потребителю Номера на Номер той же категории или категорией выше в случае, если данный Номер в процессе эксплуатации признан Исполнителем аварийным по вине Исполнителя.

Аварийным признается Номер, в помещениях которого выявлена необходимость осуществления экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих нормальному (качественному и безопасному) использованию Номера, а также иных помещений Гостиницы, если это препятствует к их нормальному доступу и обслуживанию.

В этом случае Исполнитель обязан немедленно известить Потребителя о необходимости освобождения Номера с установлением сроков такого освобождения и с одновременным предложением подобного свободного Номера или любого другого на усмотрение Исполнителя, но без занижения категории проживания для Потребителя.

Потребитель обязан освободить занимаемый им аварийный Номер до начала указанных в настоящем пункте работ, в установленные Исполнителем сроки.

3.8. Все расходы, обусловленные заменой аварийного Номера, осуществляются за счет Исполнителя. При несогласии Потребителя на замену Номера ему подобным, с Потребителем производятся все необходимые расчеты, обусловленные досрочным окончанием его проживания.

3.9. Размещение в номере Гостиницы собак-поводырей и собак специальных полицейских подразделений (охранных собак, собак-нюхачей и др.) допускается по предварительному разрешению Администрации Гостиницы при условии:

- наличия соответствующих ветеринарных документов с отметкой обо всех сделанных необходимых прививках;
- наличия средств защиты (намордника, поводка и пр.);
- наличия принадлежащих владельцу собак, обеспечивающих жизнедеятельность данных собак приспособлений (лотка для туалета, корма и посуды для кормления, персональных коврика и полотенец, косметических и гигиенических принадлежностей и пр.).

4. Ответственность Исполнителя

4.1. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Исполнителем на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Исполнителем индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его Номере или в ином помещении Гостиницы.

Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность содержимого такого сейфа, если докажет, что доступ кого-либо к сейфу без ведома Потребителя был невозможен либо стал возможным вследствие непреодолимой силы.

Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации Исполнителя. В противном случае Исполнитель освобождается от ответственности за несохранность вещей.

Вещи, обнаруженные после Расчетного часа выезда персоналом Исполнителя в Номере, подлежащем высвобождению, и оплата за который закончилась (при этом Потребитель не известил Службу приема и размещения о продлении своего проживания в порядке и в сроки, установленные в настоящем Положении), признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату забытых вещей Гостиницы. Помещение вещей в комнату забытых вещей осуществляется администрацией Исполнителя в присутствии представителей Исполнителя в количестве не менее 2 (двух) человек, и оформляется соответствующим Актом, форма которого установлена локальным нормативным актом Гостиницы, утвержденным Генеральным директором Исполнителя.

Исполнитель ставит в известность Потребителя о забытых им вещах по предоставленным Потребителем Исполнителю контактными данными.

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

Забытые вещи хранятся Исполнителем в течение 3-х месяцев, за исключением вещей индивидуального пользования и личной гигиены (нижнее белье, бритвы, маникюрные наборы, косметика и пр.), а также напитков и продуктов питания, которые подлежат незамедлительной утилизации в установленном законодательством РФ порядке.

Порядок обращения с забытыми вещами определяется локальным нормативным актом Гостиницы, утвержденным Генеральным директором Исполнителя.

По истечении 3-х месяцев, забытые не востребовавшие вещи подлежат утилизации в соответствии с порядком, определенным локальным нормативным актом Гостиницы, утвержденным Генеральным директором Исполнителя.

Исполнитель не принимает ни от Потребителя, ни от любых третьих лиц никакие отправления, включая, но не ограничиваясь, покупки, посылки, корреспонденцию и/или иные материальные предметы. Положения настоящего абзаца равно применяется к проживающим с Потребителя лицам, его посетителям и любым третьим лицам.

4.2. Исполнитель обеспечивает предоставление полной и достоверной информации об услугах и товарах (включая, но не ограничиваясь, информацию относительно состава, пищевой ценности, наличия аллергенов в продуктах питания и т. п.) посредством размещения информации в меню, на стойке регистрации, в информационных папках, иными доступными для ознакомления способами, или по запросу Потребителя.

Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу Потребителя вследствие недостатков при оказании услуг, за недостатки оказанных услуг, а также компенсирует моральный вред, причиненный Потребителю нарушением его прав в порядке, установленном Законом РФ «О защите прав потребителей», за исключением случаев, когда указанный вред явился следствием особых потребностей и/или специфических особенностей здоровья и/или состояний организма Потребителя, требующих соблюдения специального режима и/или создания специальных условий для эмоционального и/или психологического комфорта Потребителя, о которых Потребитель не поставил Исполнителя в известность до или в момент заселения в Гостиницу и/или до момента начала оказания услуги и/или приобретения/получения товара.

Потребители обязаны до или в момент заселения в Гостиницу и/или до момента начала оказания услуги и/или приобретения/получения товара поставить Исполнителя в известность об особых потребностях и/или специфических особенностях здоровья и/или состояний организма Потребителей, требующих соблюдения специального режима и/или создания специальных условий для физического и/или эмоционального, и/или психологического комфорта Потребителей, и несут все риски не уведомления Исполнителя.

Потребитель обязан самостоятельно контролировать соответствие потребляемых услуг и товаров состоянию своего здоровья (включая, но не ограничиваясь: пищевую аллергию, непереносимость определенных компонентов, повышенную чувствительность к материалам постельных принадлежностей или парфюмерно-косметических средств и т. п.), и несет все риски отсутствия такового контроля (аллергические реакции и пр.).

Исполнитель не несет ответственности за ухудшение состояния здоровья Потребителя (аллергические реакции, обострение хронических заболеваний/состояний, острые неотложные состояния и др.), если указанные последствия наступили в результате получения услуг и/или употребления товаров, информация о которых была доведена до Потребителя любым способом, но не была им учтена.

Исполнитель не несет ответственность перед Потребителем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшие 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.

5. Права и обязанности Потребителя

5.1. Потребитель вправе:

5.1.1. Пользоваться всеми Гостиничными услугами;

5.1.2. Получать полную и достоверную информацию о правилах проживания в Гостинице, стоимости и перечне Гостиничных услуг;

5.1.3. Обращаться к сотрудникам Службы приема и размещения по вопросам качества оказанных услуг.

5.1.4. Производить как лично, так и с привлечением третьих лиц, фото- и видеосъемку на территории Гостиницы «Рэдиссон Коллекшен, Москва» (Radisson Collection Hotel Moscow) для личных нужд с использованием непрофессионального оборудования, с предварительным уведомлением администрации Гостиницы через Отдел бронирования, Службу приема и размещения или Службу Консьержей. При проведении съемок соблюдать права других гостей, посетителей и сотрудников Гостиницы.

5.1.5. Производить как лично, так и с привлечением третьих лиц, фото- и видеосъемку на территории Гостиницы для коммерческих целей, при наличии платежного документа, подтверждающего оплату разрешения на проведение фото- и видеосъемки для коммерческих целей, который должен по первому требованию предъявляться сотруднику Гостиницы.

5.2. Потребитель и проживающие с ним в одном номере лица обязаны:

5.2.1. В сроки и в порядке, установленные в настоящих Правилах и/или в Договоре на оказание гостиничных услуг, производить оплату услуг Исполнителя, а также иные платежи, причитающиеся Исполнителю (оплата штрафов, возмещение убытков и пр.);

5.2.2. В сроки и в порядке, установленные в настоящих Правилах и/или в Договоре на оказание гостиничных услуг, вносить Исполнителю Обеспечительный платеж;

5.2.3. Соблюдать Порядок проживания в Гостинице, предусмотренный настоящими Правилами и иными локальными нормативными документами Исполнителя, с которыми можно ознакомиться в информационной папке в помещении Гостиницы, предназначенном для оформления временного проживания Потребителей (в информационной папке в Службе приема и размещения Гостиницы);

5.2.4. Сдавать перед заселением крупногабаритный багаж, в том числе, но не ограничиваясь, индивидуальные средства передвижения (велосипеды, самокаты, лыжи, сноуборды и пр.) и чехлы/боксы для них, крупные музыкальные инструменты (контрабасы и пр.), и иной крупногабаритный багаж в камеру хранения Гостиницы;

5.2.5. Бережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, использовать имущество и оборудование исключительно по их прямому назначению, а также соблюдать санитарные нормы и требования в номерах и общественных зонах (зонах общего пользования) Гостиницы;

5.2.6. Соблюдать правила пожарной безопасности;

5.2.7. Соблюдать обычно принимаемые меры предосторожности при принятии водных процедур в ванной комнате номера, использовать находящиеся в номере махровые коврики для ног, при перемещении из ванны на напольное покрытие ванной комнаты пользоваться ручками на ванне и/или на стене у ванны для страховки от падения при скольжении;

5.2.8. Закрывать водозаборные краны, окна, выключать свет и электроприборы;

5.2.9. В случае возникновения любой нештатной ситуации (любое событие, которое повлекло или может повлечь неблагоприятные последствия) и/или при несчастном случае, незамедлительно уведомлять об этом персонал Гостиницы путем прямого личного обращения в Службу приема и размещения (Reception) и/или в call-центр Гостиницы. При отсутствии такого обращения владелец Гостиницы «Рэдиссон Коллекшен, Москва» (Radisson Collection Hotel Moscow) ООО «ВЫСОТКА» не несет никакой ответственности за последствия вышеупомянутой нештатной ситуации и/или несчастного случая;

5.2.10. Уважать права других Потребителей и посетителей Гостиницы, соблюдать тишину и общественный порядок в номере и общественных зонах (зонах общего пользования) Гостиницы «Рэдиссон Коллекшен, Москва» (Radisson Collection Hotel Moscow), в том числе, но не ограничиваясь, во временной промежуток с 19:00 до 09:00 (Закон г. Москвы от 12.07.2002 N 42 "О соблюдении покоя граждан и тишины в городе Москве");

5.2.11. Освобождать Номер по истечении оплаченного срока проживания;

5.2.12. При выезде явиться в Службу приема и размещения (Reception) Гостиницы для возврата ключей и проведения окончательных расчетов, в том числе, для оформления возврата неиспользованной суммы Обеспечительного платежа.

5.3. Потребителю и проживающим с ним в одном номере лицам запрещается:

5.3.1. В целях соблюдения пожарной безопасности пользоваться в Номере Гостиницы и/или в любых иных помещениях Гостиницы любыми нагревательными приборами (кипятильники, электрочайники, электро- и газовые плиты, удлинители, переходники и т. д.), за исключением приборов, предоставленных Исполнителем. Пользование приборами, предоставленными Исполнителем, допускается исключительно в соответствии с их прямым назначением и с соблюдением обычных мер предосторожности.

5.3.2. Допускать нахождение в номере Гостиницы посторонних лиц (лиц, не зарегистрированным в Гостинице), а также передавать посторонним лицам ключ от гостиничного Номера. При несоблюдении данного положения пребывание постороннего лица в Гостинице может быть незамедлительно ограничено или прервано сотрудниками Гостиницы.

Каждому Потребителю ООО «ВЫСОТКА» предоставляет не более двух ключей от занимаемого им номера.

В случае, если в номере проживает/зарегистрировано более двух гостей, ООО «ВЫСОТКА» вправе рассмотреть обращение Потребителя о предоставлении ключей от занимаемого номера в количестве, не превышающем число проживающих/зарегистрированных в данном номере лиц.

5.3.3. Приносить и хранить оружие, взрывчатые и легковоспламеняющиеся, едкие, ядовитые, наркотические, психотропные вещества и иные опасные вещества и/или предметы.

5.3.4. Курить табак, потреблять никотинсодержащую продукцию и/или использовать кальяны в номерах и/или любых иных помещениях Гостиницы, а также на прилегающей территории.

5.3.5. Находиться в Гостинице с животными, и/или птицами, и/или насекомыми, и/или рыбами, и/или рептилиями и/или иными биологическими объектами, за исключением собак-поводырей и собак специальных полицейских подразделений (охранных собак, собак-нюхачей и др.).

Кормить разрешенных к размещению собак-поводырей и собак специальных полицейских подразделений (охранных собак, собак-нюхачей и др.) из посуды гостиницы.

Мыть разрешенных к размещению собак-поводырей и собак специальных полицейских подразделений (охранных собак, собак-нюхачей и др.) в ванной комнате и пользоваться полотенцами Гостиницы.

Брать разрешенных к размещению собак-поводырей и собак специальных полицейских подразделений (охранных собак, собак-нюхачей и др.) с собой в общественные зоны (зоны общего пользования) Гостиницы и оставлять без присмотра.

Выгуливать разрешенных к размещению собак-поводырей и собак специальных полицейских подразделений (охранных собак, собак-нюхачей и др.) на территории гостиниц и газонах на прилегающей территории Гостиницы.

5.3.6.1. Производить как лично, так и с привлечением третьих лиц, фото- и видеосъемку на территории Гостиницы «Рэдиссон Коллекшен, Москва» (Radisson Collection Hotel Moscow) для

личных нужд с использованием непрофессионального оборудования, без предварительного уведомления администрации Гостиницы через Отдел бронирования, Службу приема и размещения или Службу Консьержей.

Фото- и видеосъемкой для личных нужд признается фото- и видеосъемка, которая в дальнейшем не будет использована в любых коммерческих целях (в том числе, но не ограничиваясь, в целях рекламы, публикации фото- и видеоматериалов на приносящих прибыль сетевых ресурсах и пр.), и которая производится, в том числе:

- без привлечения физических (актеров, моделей и пр.) и/или юридических лиц, не проживающих в Гостинице и/или не арендующих помещения ООО «ВЫСОТКА»
- и/или без привлечения биологических объектов (животных, птиц и пр.)
- и/или без использования профессионального оборудования (в том числе, но не ограничиваясь, постановочного, осветительного и пр.).

5.3.6.2. Производить как лично, так и с привлечением третьих лиц, фото- и видеосъемку на территории Гостиницы для коммерческих целей, без наличия платежного документа, подтверждающего оплату разрешения на проведение фото- и видеосъемки для коммерческих целей, который должен по первому требованию предъявляться сотруднику Гостиницы.

Фото- и видеосъемкой для коммерческих целей признается фото- и видеосъемка, которая в дальнейшем может быть использована в любых коммерческих целях (в том числе, но не ограничиваясь, в целях рекламы, публикации фото- и видеоматериалов на приносящих прибыль сетевых ресурсах и пр.), и которая производится, в том числе:

- с привлечением физических (актеров, моделей и пр.) и/или юридических лиц, не проживающих в Гостинице и/или не арендующих помещения ООО «ВЫСОТКА»
- и/или с привлечением биологических объектов (животных, птиц и пр.)
- и/или с использованием профессионального оборудования (в том числе, но не ограничиваясь, постановочного, осветительного и пр.).

5.3.7. Приготовление в номере пищи.

5.3.8. Выбрасывать мусор, бутылки и другие предметы из окон номеров Гостиницы.

5.3.9. Выносить белье, полотенца, инвентарь и иное не принадлежащее Потребителю и/или проживающим совместно с ними в номере лицам имущество из номера и/или любых иных помещений Гостиницы.

5.3.10. Заказчику или Потребителю (и/или проживающими с ним в одном номере лицам) запрещается осуществлять невизуальный контакт с находящимся на территории Гостиницы предметами искусства (картины/скульптуры/статуи/ и др.), в том числе, своими действиями/бездействиями причинять вышеуказанным предметам любой ущерб. В случае обнаружения персоналом Гостиницы факта причинения ущерба вышеуказанным предметам искусства, Потребитель, занимавший номер, в котором располагаются вышеуказанные предметы искусства, а также любое лицо, причинившее ущерб находящимся в общественных зонах (зонах общего пользования) произведениям искусства, будут обязаны при выезде выплатить Гостинице штраф в размере 15 000 (пятнадцати тысяч) рублей, а также возместить все прочие понесенные Гостиницей убытки.

5.3.11. Появляться в общественных зонах (зонах общего пользования) Гостиницы без одежды/обуви, в одежде домашнего (халат и пр.) и/или бельевого (комбинация, пеньюар и пр.) стиля, передвигаться по общественным зонам (зонам общего пользования) Гостиницы на транспортных и спортивных средствах (велосипедах, самокатах, роликах и пр.), а равно, перемещать по общественным зонам (зонам общего пользования) Гостиницы без специальных багажных тележек транспортные и спортивные средства, кроме инвалидных колясок.

5.3.12. Использовать мини-бар в номере без внесения при заселении соответствующей суммы обеспечительного платежа.

5.3.13. Находиться в общественных зонах Гостиницы, в том числе, в расположенном в Гостинице фитнес-центре (Клубе) «Рэдиссон Коллекшн Фитнес энд Спа» («Radisson Collection Fitness & Spa»), будучи употребившим спиртосодержащую и/или алкогольную продукцию, наркотические, психотропные и/или иные токсические вещества, а равно, будучи в состоянии любой степени алкогольного, наркотического, токсического и/или иного опьянения. При несоблюдении данного

положения, имеющийся Договор на оказание гостиничных услуг может быть незамедлительно расторгнут Гостиницей в одностороннем внесудебном порядке, а пребывание вышеуказанных лиц в Гостинице может быть незамедлительно ограничено или прервано сотрудниками Гостиницы, без выплаты Гостиницей Заказчику и/или таким лицам каких-либо компенсаций и/или ущерба/убытков.

5.3.14. Передача на хранение и размещение в холодильном оборудовании подразделений Гостиницы, не предназначенных для этих целей (включая, но не ограничиваясь: рестораны, бары, службу приема и размещения) медицинских препаратов, требующих специального температурного режима. В случае необходимости обеспечения условий хранения медицинских препаратов, Гостиница, по запросу через службу Room Service (при наличии свободного оборудования на дату запроса), может, но не обязана, предоставить в номер специализированный мини-холодильник (Coolbeautybox для лекарств и косметических средств), при этом, Гостиница не несет ответственности за сохранность помещенного в данный холодильник имущества Потребителя, а также, не несет ответственности за соблюдение Потребителем температурного режима.

6. Ответственность Потребителя

6.1. Потребитель, в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы, а также, в случае нарушения обязательств по Договору, в соответствии с законодательством РФ возмещает ущерб Гостиницы в полном объеме, согласно утвержденному Исполнителем соответствующему Прейскуранту, выплачивает Гостинице установленный в настоящих Правилах штраф, а также несет ответственность за иные нарушения, в том числе нарушения установленного паспортно-визового режима, а также запрета курения, и иные.

В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по вине Потребителя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители).

В случае обнаружения персоналом Гостиницы факта утраты или повреждения имущества Гостиницы, между Постояльцем и Гостиницей может быть составлено Соглашение о досудебном урегулировании спора, по форме, установленной в Приложении № 4 к настоящим Правилам.

В случае нежелания Потребителя заключать Соглашение о досудебном урегулировании спора, а также, в случае обнаружения персоналом Гостиницы факта утраты или повреждения имущества Гостиницы после выезда Потребителя, персоналом Гостиницы составляется Акт по форме, установленной в Приложении № 5 к настоящим Правилам, и такой Акт будет иметь полную юридическую силу и оспорен Потребителем быть не может.

6.2. В случае обнаружения персоналом Гостиницы факта нарушения п. 5.3.4 настоящих Правил, нарушившее лицо по требованию персонала Гостиницы обязано незамедлительно прекратить курение табака, потребление никотинсодержащей продукции или использования кальянов в номере и/или общественных зонах Гостиницы, а также выплатить Гостинице штраф в размере 15 000 (пятнадцати тысяч) рублей и возместить все прочие понесенные Гостиницей убытки (в том числе, в случае курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов в номере - расходы на специальную очистку и озонирование номера, простой номера в течение проведения мероприятий по очистке и пр.).

6.3. В случае обнаружения персоналом Гостиницы факта нарушения п. 5.3.5 настоящих Правил, нарушившее лицо по требованию персонала Гостиницы обязано незамедлительно прекратить нахождение в номере Гостиницы любых животных и/или птиц, и/или насекомых, и/или рыб, и/или рептилий и/или иных биологических объектов, за исключением собак-поводырей и собак специальных полицейских подразделений (охранных собак, собак-нюхачей и др.), а также выплатить Гостинице штраф в размере 15 000 (пятнадцати тысяч) рублей и возместить все прочие понесенные Гостиницей убытки (в том числе, расходы на специальную очистку и озонирование номера, простой номера в течение проведения мероприятий по очистке и пр.).

В случае причинения не разрешенными к размещению животными и/или птицами, и/или насекомыми, и/или рыбами, и/или рептилиями и/или иными биологическими объектами какого-либо ущерба, в том числе, и нематериального, каким-либо находящимся в Гостинице лицам, Потребитель и/или лицо, самовольно разместившиеся в номере с вышеуказанными животными и/или птицами, и/или насекомыми, и/или рыбами, и/или рептилиями и/или иными биологическими объектами,

обязаны самостоятельно урегулировать все претензии понесших ущерб лиц и возместить им понесенный ущерб в полном объеме, без привлечения Администрации и персонала Гостиницы.

6.4. В случае обнаружения персоналом Гостиницы факта нарушения правил размещения в Гостинице разрешенных к размещению собак-поводырей и собак специальных полицейских подразделений (охранных собак, собак-нюхачей и др.), нарушившее лицо по требованию персонала Гостиницы обязано незамедлительно прекратить нарушение, а также выплатить Гостинице штраф в размере 15 000 (пятнадцати тысяч) рублей и возместить все прочие понесенные Гостиницей убытки (в том числе, расходы на специальную очистку и озонирование номера, простой номера в течение проведения мероприятий по очистке и пр.).

В случае причинения разрешенными к размещению собаками-поводырями и собаками специальных полицейских подразделений (охранными собаками, собаками-нюхачами и др.) какого-либо ущерба, в том числе, и нематериального, каким-либо находящимся в Гостинице лицам, Потребитель и/или лицо, размещаемые с вышеуказанными собаками, обязаны самостоятельно урегулировать все претензии понесших ущерб лиц и возместить им понесенный ущерб в полном объеме, без привлечения Администрации и персонала Гостиницы.

6.5. В случае обнаружения персоналом Гостиницы факта нарушения п. 5.3.6.1 и п. 5.3.6.2 настоящих Правил, нарушившее лицо по требованию персонала Гостиницы обязано незамедлительно прекратить фото- и видеосъемку, а в случае, если фото- и видеосъемка находятся на стадии завершения, также выплатить Гостинице штраф в размере 15 000 (пятнадцати тысяч) рублей.

6.6. В случае взлома Потребителем и/или проживающими с ним лицами мини-бара, Потребитель обязан уплатить Исполнителю штраф в размере 5 000 (пять тысяч) рублей 00 копеек.

6.7. Потребитель, в случае приглашения им в Гостиницу и/или в занимаемый им номер третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь, являющихся и/или не являющихся персоналом Гостиницы и/или иным Потребителем, самостоятельно встречает данных третьих лиц при входе в Гостиницу и самостоятельно препровождает их в общественных зонах (зонах общего пользования) Гостиницы и/или в занимаемый данным Потребителем номер.

Потребитель несет полную ничем не ограниченную ответственность за любые и все действия/бездействия данных третьих лиц как в отношении Потребителя, так и в отношении любых иных лиц неограниченного круга, а равно, за любые и все действия/бездействия данных третьих лиц в отношении любого имущества, а равно, за любые и все действия/бездействия данных третьих лиц, нарушающих требования действующего законодательства РФ и/или несоответствующие ему.

Потребитель обязан самостоятельно и в полном объеме возместить любой вред, причиненный приглашенными им третьими лицами, по первому требованию пострадавшего.

Гостиница не несет никакой ответственности за приглашенных Потребителем третьих лиц, в том числе, но не ограничиваясь, за их жизнь, здоровье, имущество, а равно за действия таких третьих лиц.

Любой вред, понесенный приглашенными Потребителем третьими лицами, возмещает или Потребитель как пригласившая сторона, или непосредственный причинитель вреда.

6.8. При окончании срока оплаченного проживания и/или при выселении, Потребитель обязан оплатить фактически оказанные ему (и/или проживающими с Потребителем в одном номере лицам) и ранее не оплаченные им услуги, штрафы, убытки, для чего дает ООО «ВЫСОТКА» полномочия и выражает свое безоговорочное согласие на проведение ООО «ВЫСОТКА» окончательного расчета, используя внесенный Потребителем Обеспечительный платеж, путем вычитания стоимости услуг, сумм штрафов, убытков из суммы Обеспечительного платежа, и такое вычитание оспорено Потребителем быть не может.

После произведенного списания ООО «ВЫСОТКА» вправе уведомить Потребителя о произведенном списании и его причинах путем направления Потребителю соответствующего уведомления в произвольной форме.

Все расчеты производятся в рублях.

В случае получения Потребителем (и/или проживающими с Потребителем в одном номере лицами) травмы во время пребывания в гостинице и/или в случае, если имущество Потребителя (и/или проживающих с Потребителем в одном номере лиц) будет утеряно или повреждено, Потребитель обязуется уведомить руководство ООО «ВЫСОТКА» о случившемся до отъезда. При отсутствии такого уведомления владелец Гостиницы «Рэдиссон Коллекшен, Москва» (Radisson Collection Hotel

Moscow) ООО «ВЫСОТКА» не несет никакой ответственности за последствия вышеупомянутого не уведомления.

Потребитель согласен с тем, что претензии или иски, выдвинутые со стороны Потребителя (и/или проживающих с Потребителем в одном номере лиц) по данным и иным вопросам, должны быть предварительно направлены по адресу регистрации ООО «ВЫСОТКА», будут рассмотрены в рамках действующего законодательства Российской Федерации, и суд Российской Федерации имеет исключительную юрисдикцию для решения подобных вопросов.

6.9. Производя и/или оплачивая бронирование, и/или заключая Договор об оказании гостиничных услуг, Заказчик/Потребитель подтверждает, что он уведомлен о том, что Исполнитель вправе отказать Потребителю и/или проживающим с Потребителем в одном номере лицам в оказании любых услуг в случае, если Потребитель и/или проживающие с Потребителем в одном номере лица употребили/употребляют спиртосодержащую и/или алкогольную продукцию, наркотические, психотропные и/или иные токсические вещества, нарушают общественный порядок, употребляют нецензурную брань, допускают приставание к третьим лицам, уничтожение и/или повреждение имущества Исполнителя и/или третьих лиц.

В случае нарушения и/или несоблюдения Потребителем и/или проживающим с Потребителем в одном номере лицами настоящих Правил предоставления гостиничных услуг, и/или Правил проживания ООО «ВЫСОТКА», и/или условий Договора об оказании гостиничных услуг, а также в случае совершения Потребителем и/или проживающими с Потребителем в одном номере лицами противоправных действий - ООО «ВЫСОТКА» вправе отказать в предоставлении Потребителю и проживающим с Потребителем в одном номере лицам услуг и в этот же день расторгнуть с Потребителем в одностороннем внесудебном порядке Договор об оказании гостиничных услуг - что влечет за собой незамедлительное выселение Потребителя и проживающих с Потребителем в одном номере лиц, без какой-либо компенсации Заказчику/Потребителю стоимости оплаченного, но фактически не осуществленного проживания.

Потребитель и проживающие с ним в одном номере лица обязаны покинуть Гостиницу в течение 1 (одного) часа с момента расторжения Договора Исполнителем, при этом, оплаченные Заказчиком/Потребителем за проживание и/или иные услуги денежные средства Заказчику/Потребителю не возвращаются, никакие претензии Заказчика и/или Потребителя и проживающих с ним в одном номере лиц финансового, морального и/или иного порядка Исполнителем не принимаются, не признаются и не могут быть предметом судебного и/или иного разбирательства.

6.10. ООО «ВЫСОТКА» оставляет за собой право отказать в оказании гостиничных и сопутствующих услуг лицам (Потребителям, проживающим с ним лицам и пр.), внесенным в реестр контролируемых лиц, без какой-либо выплаты Заказчику и/или таким лицам (Потребителям, проживающим с ним лицам и пр.) любых штрафов (пеней, неустоек и пр.) и без компенсации Заказчику и/или таким лицам (Потребителям, проживающим с ним лицам и пр.) любых убытков (материального ущерба, морального вреда, упущенной выгоды и т. д. и т. п.), и такой отказ является окончательным и обжалован и/или оспорен быть не может. В случае, если факт внесения лица (Потребителя, проживающих с ним лиц и пр.) в вышеуказанный реестр контролируемых лиц выяснится уже после заключения Сторонами Договора об оказании гостиничных услуг, ООО «ВЫСОТКА» имеет безусловное право в одностороннем внесудебном порядке расторгнуть данный Договор, а внесенные в реестр контролируемых лиц лица (подписавший Договор Потребитель, проживающим с ним лицам и пр.) обязаны покинуть Гостиницу в течение 1 (одного) часа с момента расторжения Договора, при этом, денежные средства, оплаченные за проживание Потребителя и проживающих с ним лиц, будут возвращены плательщику, за исключением средств, оплаченных за фактическое проживание (сутки, в течение которых настоящий Договор был расторгнут, считаются за сутки фактического проживания). Исполнитель вправе, но не обязан, рассмотреть возможность перезаключения Договора с тем из проживающих с Потребителем полностью дееспособных лиц, которые не внесены в реестр контролируемых лиц, однако, само контролируемое лицо (контролируемые лица) обязаны покинуть Гостиницу в установленный выше срок в любом случае.

ПРИЛОЖЕНИЯ:

1. Приложение № 1 - форма Заявки на бронирование Номера (места в Номере).
2. Приложение № 2 – форма отказа от Заявки на бронирование Номера (места в Номере).
3. Приложение № 3 – форма уведомления о подтверждении бронирования.
4. Приложение № 4 – форма Соглашения о досудебном урегулировании спора.
5. Приложение № 5 – форма Акт фиксации порчи имущества.