



П Р А В И Л А

предоставления услуг в гостинице “Аэрополис”

(вводятся с 01 сентября 2026 года)

1. Общие положения

1.1. Настоящий документ разработан в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации" и Законом РФ от 07.02.1992 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.2. Гостиница “Аэрополис” предназначена для временного проживания граждан и оказания услуг, сопутствующих их проживанию.

1.3. Расчетным часом «Заезда» является 14:00 часов дня по Мск.

1.4. Расчетным часом «Выезда» является 12:00 часов дня по Мск.

1.5. Режим работы гостиницы - круглосуточный. Предусмотрены технологические перерывы: с 8:45 до 9:00, с 23:45 до 00:15.

2. Термины и определения, используемые в настоящих правилах

«Гостиница» – средство размещения, используемое для временного размещения и временного проживания физических лиц по адресу: 125167, г. Москва, Ленинградский проспект, д. 37, корпус 5;

«Гость (Потребитель)» – физическое лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее и (или) использующее гостиничные услуги для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности;

«Общество» – Общество с ограниченной ответственностью «КАСАВЭРДЭ»;

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги для потребителя (Гостя);

«Цена размещения» - стоимость временного проживания в номере (на отдельном месте в многоместном номере) и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых Гостям, определенных Гостиницей, оказываемых за единую цену;

«Агрегатор» - организация, которая является владельцем сайта и (или) страницы сайта в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и которая предоставляет потребителю в отношении определенной услуги возможность: одновременно ознакомиться с предложением исполнителя, о заключении договора возмездного оказания услуг, заключить с исполнителем договор возмездного оказания услуг, а также произвести предварительную оплату указанной услуги;

«Прейскурант» – Утвержденный перечень услуг гостиницы «Аэрополис» с указанием цен;

«Расчетный час» – расчетное время, установленное гостиницей;

«Заезд» – начало обслуживания гостей в гостинице;

«Выезд» – освобождения номера гостем;

«Ранний заезд» – обслуживания гостей в гостинице до установленного гостиницей «Расчетного часа «Заезда»;

«Поздний выезд» – выезд гостя из гостиницы позже установленного гостиницей «Расчетного часа «Выезда»;

«Несвоевременное уведомление об отказе от бронирования» - отмена бронирования номера после 23:59 суток, предшествующих от даты заезда;



«**Простой**» - неустойка (штраф) за фактическое опоздание, несвоевременный отказ от бронирования или незаезд в номер;

«**Шведский стол**» – вид обслуживания гостей ресторана, при котором множество блюд выставляются рядом и разбираются по тарелкам самими гостями.

«**СПиР**» – Служба приема и размещение Гостиницы.

«**Карта гостя**» - карта, содержащая информацию о Госте и условиях его проживания.

«**Черный список**» - Список Гостиницы, в который вносится информация о Гостях, нарушающих настоящие Правила, в том числе вынесших и/или повредивших имущество Гостиницы и не возместивших стоимость причиненного ущерба. Гостям из «Черного списка» Гостиница в одностороннем порядке отказывает в оказании любых услуг до момента полного возмещения причиненного ущерба.

«**Многофункциональный сервис обмена информацией**» («**Мессенджер МАХ**»)-информационная система и программа для электронных вычислительных машин, которые предназначены и (или) используются для обмена электронными сообщениями исключительно между пользователями этих информационной системы и программы для электронных вычислительных машин.

3. Порядок бронирования, размещения и предоставления услуг в гостинице

Порядок бронирования и оформления проживания

3.1. Номера (места) в гостинице предоставляются клиентам гостиницы исключительно по предъявлении документа:

- а)** паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- б)** паспорта гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- в)** свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- г)** паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации;
- д)** временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- е)** документа, удостоверяющего личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время;
- ж)** 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;
- з)** документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- и)** разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- к)** вида на жительство лица без гражданства;
- л)** временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

3.1.1. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пп. а), б), г), д) п.3.1., заселение в гостиницу осуществляется при предъявлении Потребителем водительского удостоверения.



3.1.1.1. Заселение в гостиницу гражданина Российской Федерации также может осуществляться при условии предоставления гражданином сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность гражданина Российской Федерации, с использованием мессенджера МАХ (при наличии технической возможности). Заселение в средство размещения осуществляется по Цифровому ID в мессенджере МАХ только после создания подтвержденной фотографии на сайте единого портала государственных и муниципальных услуг.

3.1.2. Гостям, не предоставившим документ удостоверяющий личность, будет отказано в размещении.

3.1.3. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, 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 а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

3.1.3.1. Заселение в средство размещения 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 сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина, представленных посредством мессенджера МАХ и сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, представленных посредством многофункционального сервиса обмена информацией, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей).

3.1.4. Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления согласия законных представителей.

3.1.5. Заселение в гостиницу иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании документов определенных пп. ж), з), и), к), л) п.3.1. Правил, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица, при условии представления согласия законных представителей.

3.2. При наличии свободных номеров (по желанию Гостя) одному лицу может предоставляться двухместный номер с полной оплатой стоимости этого номера.

3.3. Предоставление и оплата дополнительного места производится в соответствии с действующим Прейскурантом на номера. За проживание детей в возрасте до 7 лет без предоставления места плата не взимается.

3.4. Гостиница бронирует номера Потребителям и Заказчикам путем составления договора, подписанного двумя сторонами, или принятия заявки на бронирование на официальном сайте Гостиницы <https://www.aeropolis.ru/> (на сайтах агрегаторов) или посредством почтовой, телефонной или иной связи, позволяющей достоверно установить Потребителя и Заказчика.

3.4.1. При бронировании номера посредством почтовой, телефонной или иной связи, Гостиница выставляет потребителю счёт на оплату гостиничных услуг, который необходимо оплатить в течение одних суток для подтверждения бронирования.



3.5. Бронирование номера и оплата проживания осуществляется Заказчиком (Гостем) в следующем порядке: при бронировании номера определённой категории вносится оплата в размере 100% (ста) процентов за весь период проживания.

3.5.1. Размещение в Гостинице без предварительного бронирования может быть предоставлено только при наличии свободных номеров запрашиваемой категории на день заезда и запрашиваемого периода проживания.

3.6. Оплата за проживание и бронирование номеров для клиентов организаций, сотрудничающих с гостиницей по договорам, производится в соответствии с конкретными условиями договора.

3.7. Гостиница оставляет за собой право отменить бронирование при опоздании Гостя до 12:00 (по московскому времени) дня, следующего за днем запланированного заезда. В этом случае с Гостя или с Заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за первые сутки проживания.

3.7.1. В случае уведомления Заказчиком (Гостем) об отмене бронирования до 23:59 (по московскому времени) дня до заезда, Гостиница возвращает Заказчику (Гостю) плату, внесенную при бронировании в полном объёме в течение 7 (семи) рабочих дней с момента уведомления.

3.7.2. В случае несвоевременного уведомления об отказе от бронирования – отмене бронирования Заказчиком (Гостем) после 23:59 (по московскому времени) дня до заезда, с Заказчика (Гостя) взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за первые сутки проживания.

3.8. Плата за номер в гостинице осуществляется в соответствии с Прейскурантом и взимается в соответствии с «Расчетным часом «Заезда» и «Расчетным часом «Выезда».

3.8.1. При наличии свободных номеров в гостинице возможно продление проживания в номере после «Расчетного часа «Выезда» с 12:00 до 17:59. Стоимость такого продления проживания равна 50% от стоимости текущих суток за номер забронированной категории. Продление проживания после 18:00 оплачивается в размере 100% от стоимости текущих суток за номер забронированной категории. Гость должен сообщить о своем намерении продлить проживание не менее чем за 2 часа до расчетного часа, в противном случае Гостиница имеет право переселить гостя в другой номер, либо отказать в продлении проживания.

3.8.2. При наличии свободных номеров в гостинице возможно размещение гостей в гостинице до установленного «Расчетного часа «Заезда». Стоимость такого размещения равна 50% от стоимости 1-х суток за номер, в который размещается гость.

3.9. Время проведения завтрака, включенного в проживание, с 7:30 до 10:30 утра. Сервировка завтрака – Шведский стол. Пропуск гостей на завтрак, включенный в проживание, осуществляется только по индивидуальным картам «Карта гостя», выданным при поселении гостя в гостиницу.

3.10. Гостиницей установлена посуточная оплата проживания. При размещении без предварительного бронирования и/или проживании не более суток, плата взимается за полные сутки.

3.11. При расчетах за бронирование и проживание применяется наличная и безналичная формы оплаты, принимаются банковские карты Visa, Mastercard, МИР, оплата qr-кодом, оплата по биометрии: «Оплата улыбкой».

3.11.1. Наличная форма оплаты и оплата банковской картой осуществляется через кассу СПиР и оформляется соответствующими документами – счетами и чеками.

3.11.2. Безналичная форма допускается при заблаговременном поступлении денежных средств на расчетный счет Общества.



3.11.3. Примечание: допускается наличная оплата услуг гостиницы за клиента (клиентов) другим лицом в соответствии с п. 3.5, 3.7 настоящих Правил.

3.12. Гостиница оставляет за собой право отказать в оформлении размещения лицам, находящимся в предположительно в состоянии алкогольного или наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые идут в разрез с общепринятыми нормами морали и нравственности, могут нанести вред Обществу или человеку, выражают конфликтное состояние).

3.13. В том случае, если гость воспользовался номером и/или заявил об отказе от размещения позднее 20 минут после поселения, возврат оплаты за первые сутки не производится.

3.14. Номерной фонд гостиницы включает в себя следующие типы номеров:

- Стандарт
- Стандарт улучшенный
- Комфорт
- Комфорт улучшенный
- Люкс
- Апартаменты

3.15. Номера оснащены оборудованием, мебелью, постельными принадлежностями и другим инвентарем и предметами санитарно-гигиенического назначения, предназначенными для обеспечения условий для проживания, предусмотренных требованиями к гостиницам категории "три звезды".

3.15.1. В случае выноса или порчи Гостем или его посетителями имущества Гостиницы, с Гостя взимается штраф согласно Приложению №1, либо, при отсутствии в Приложении №1 поврежденного имущества, ущерб возмещается в соответствии с рыночной стоимостью поврежденного имущества, действующей на момент возмещения ущерба.

3.15.2. В случае утери ключа от номера, Гость должен немедленно известить об этом администратора службы приема и размещения для предотвращения возможного ущерба со стороны третьих лиц.

3.15.3. В случае обнаружения администрацией в номере, занимаемом Гостем, следов и/или запаха курения, с Гостя будет взыскана стоимость произведенной Генеральной уборки на основании Акта, составленного Гостиницей в установленном порядке.

3.16. В цену размещения включены также следующие услуги:

- телевиденье;
- холодильник (мини бар) - за исключением номеров типа «Стандарт»;
- очищенная питьевая вода в кулере на этаже;
- гладильная доска и утюг на этаже;
- набор фужеров;
- косметические средства.

4. Дополнительные услуги

4.1. Перечень дополнительных услуг, предоставляемых гостиницей за отдельную плату:

- телефонная связь из номера (прямая с городской сетью, междугородная и международная);
- сейфы, находящиеся на первом этаже;
- перевод гостя по его просьбе в другой номер;
- дополнительные постельные принадлежности (сверх предусмотренных требованиями к гостиницам категории "три звезды");
- автостоянка;



4.2. Оплата вышеперечисленных услуг производится согласно прейскурантам, утвержденных Генеральным директором Общества.

Услуги связи и пользования сейфом предоставляются и оплачиваются непосредственно в СПиР.

4.3. Без дополнительной платы предоставляются следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- ксерокопирование;
- WI-FI;
- доставка корреспонденции;
- побудка к определенному времени по просьбе проживающего;
- предоставление: тонометра, ниток, иголок, утюга;
- пользование аптечкой для оказания первой помощи;
- подогрев детского питания.

5. Правила внутреннего распорядка

5.1. Для организации безопасности жизни и здоровья проживающих гостей, администрацией гостиницы установлен пропускной режим:

- вход в гостиницу осуществляется по: индивидуальной «Карте гостя» и электронному ключу от номера;
- пребывание посторонних лиц в номере разрешается с 8:00 до 23:00 часов после регистрации в специальном журнале по предъявлении документа, удостоверяющего личность. Дальнейшее (после 23:00 часов) пребывание в номере постороннего лица возможно при полной оплате дополнительного места.

5.2. В гостинице запрещено:

- хранить взрывчатые и легковоспламеняющиеся вещества, холодное оружие;
- хранить наркотические средства, психотропные вещества или их аналоги;
- хранить громоздкие вещи, которые занимают более двух мест багажа на одного гостя, крупногабаритный багаж (свыше 150 см по сумме измерений длины, ширины и высоты), длинномерные предметы (свыше 220 см);
- курить в любых помещениях здания Гостиницы;
- пользоваться личными электронагревательными приборами;
- держать животных и птиц;
- передавать ключ от номера посторонним лицам;
- выносить или портить имущество, принадлежащее Гостинице.

5.3. В период своего пребывания на территории Гостиницы, Гость обязан:

- соблюдать морально-этические нормы;
- воздерживаться в местах массового отдыха Гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений;
- уважать право других Гостей на отдых;
- не оскорблять действиями и/или словами обслуживающий персонал;
- соблюдать требования пожарной безопасности.

5.4. За нарушение правил, указанных в пункте 5.1., 5.2., 5.3. Администрация Гостиницы вправе прекратить оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке. При этом, в случае выноса или порчи имущества, принадлежащего Гостинице, Гость вносится в «Черный список» Гостиницы.

5.5. Деньги и ценные вещи рекомендуется сдавать на хранение в сейф. За сохранность в номере денег, ценных бумаг и ценных вещей, не сданных на хранение, гостиница ответственности не несет.



5.6. Покидая номер, гость обязан:

- закрыть окна, краны, выключить все электроприборы, погасить свет;
- сдать в службу приема и размещения ключ от номера.

5.6.1. После выезда Гостя из номера и сдачи ключа от номера в службу приема и размещения, в течение 15 минут осуществляется проверка номера на целостность всех электроприборов, зеркальных поверхностей, мебели. Гость обязан дожидаться окончания проверки номера.

5.7. В случае отсутствия Гостя в номере по истечении срока проживания (если проживание не продлено и не оплачено в срок) более 3 часов, Администрация Гостиницы вправе принять решение о создании комиссии и провести опись имущества Гостя, оставленного в номере. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов и остальных вещей Администрация Гостиницы помещают в камеру хранения СПиР. Возврат имущества возможен при предъявлении документа удостоверяющего личность Гостя.



Приложение № 1

к правилам предоставления услуг в гостинице
«Аэрополис»

от 01.09.2026 года

Прейскурант цен на порчу имущества отеля «Аэрополис»

№	Наименование	Цена, рублей
1	Матрас	13 000
2	Подушка	750
3	Одеяло	2 500
4	Наматрасник	2 300
5	Простыня	1 300
6	Наволочка	550
7	Пододеяльник	3 500
8	Покрывало на кровать	4 000
9	Банное полотенце	710
10	Халат махровый	2 100
11	Полотенце для лица	550
12	Полотенце для ног	350
13	Тюль	3 590
14	Шторы	6 500
15	Шкаф	25 470
16	Стул	5 500
17	Диван	55 000
18	Тумба прикроватная	8 760
19	Стол письменный	11 000
20	Телевизор 28-32 дюйма	30 000
21	Телевизор 40-43 дюйма	40 000
22	Настольная лампа	3 520
23	Пульт от телевизора	1 200
24	Дверь	5 000
25	Торшер	3 500
Ванная/кухня		
1	Душевая кабина	25 000
2	Раковина	5 700
3	Ванна	22 000
4	Зеркало	2 960
5	Полотенцедержатель	2 750
6	Держатель для туалетной бумаги	880
7	Набор аксессуаров для ванной	1 500
8	Ведро для мусора	910
9	Фен (стационарный)	5 500
10	Чайник электрический	5 500
11	Кувшин	450
12	Стакан	350
13	Тарелка	680
14	Кухонный гарнитур	45 000
15	Стиральная машина	25 500
16	Плита электрическая	10 030
17	Холодильник	24 370