**УТВЕРЖДАЮ**

**Генеральный директор**

**ГУП «БайконурГрандСервис»**

**\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Донской А. В.**

**«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_\_г.**

**Правила**

**предоставления гостиничных услуг**

**в гостинице «Центральная»**

**ГУП «БайконурГрандСервис»**

Настоящие Правила разработаны в соответствии с Законом Российской Федерации от 7 февраля 1992 года № 2300-I "О защите прав потребителей" в редакции от 13.07.2015 года и Постановлением Правительства РФ от 9 октября 2015 года №1085 "Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации", Соглашением между Российской Федерацией и Республикой Казахстан о статусе города Байконур, порядке формирования и статусе его органов исполнительной власти от 23 декабря 1995 года  и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.

1. **Общие положения**

1.1. Город Байконур является административно-территориальной единицей Республики Казахстан, функционирующей в условиях аренды. На период аренды комплекса "Байконур" город Байконур в отношениях с Российской Федерацией наделяется статусом, соответствующим городу федерального значения Российской Федерации, с особым режимом безопасного функционирования объектов, предприятий и организаций, а также проживания граждан.

1.2. На территории города Байконур устанавливается особый режим безопасного функционирования объектов космодрома "Байконур", предприятий и организаций, а также проживания граждан, включающий:

*- установление контролируемых и (или) запретных зон по границе и (или) в*

*пределах указанного комплекса;*

*- ограничение на въезд и выезд;*

*- ограничение на постоянное проживание граждан на его территории;*

*- ограничение заниматься определенными видами деятельности;*

*- ограничение на право передачи в собственность недвижимого имущества,*

*вытекающее из ограничений на въезд и проживание.*

*- граждане, проживающие, работающие и вновь прибывающие на комплекс "Байконур", должны быть ознакомлены с условиями особого режима и*

*ответственностью за его нарушение.*

*- условия особого режима пребывания в городе Байконур и работы на*

*объектах космодрома "Байконур" оформляются в виде отдельного*

*документа, который доводится администрацией города до всех*

*предприятий, организаций, представительств и других хозяйствующих*

*субъектов.*

1.3. Принимающая сторона иногородних граждан оформляет разовые пропуска для въезда на территорию города Байконур, то есть гражданам не имеющим регистрационного учета в городе Байконуре.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают: **"Гостиничные услуги**" – комплекс услуг, основной из которых является обеспечение приема и размещения для временного проживания по адресу: Республика Казахстан, город Байконур, ул. Ленина, дом 2 (далее - Услуги). **"Гостиница"** - имущественный комплекс (здание, часть здания, оборудование и иное имущество), предназначенный для оказания гостиничных услуг. **"Потребитель**" - гражданин, имеющий намерение заказать или приобрести либо заказывающий, приобретающий и/или использующий гостиничные услуги исключительно для личных, семейных, домашних и иных нужд, в том числе услуги, связанные с исполнением своих служебных обязанностей, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности (далее - гость). "**Исполнитель**" – Государственное унитарное предприятие «БайконурГрандСервис», оказывающее возмездные гостиничные услуги

**"Заказчик**" – физическое (юридическое) лицо, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг (далее - договор) в пользу гостя.

**«Гость» -** лицо, находящееся на территории гостиницы, пользующееся услугами, предоставляемые гостиницей, включая услуги по проживанию.

**"Бронирование**" – предварительный заказ мест и/или номеров в гостинице заказчиком (потребителем).

**"Расчетный час**" – время, установленное исполнителем для заезда и выезда потребителя.

**"Администратор по размещению**" (reception) – приемная зона (стойка) гостиницы.

**"Посетитель"** - лицо, находящееся на территории гостиницы, пользующееся услугами гостиницы, без услуги по проживанию, на основании чеков по оплате услуг гостиницы, подтверждающих основание правомерного нахождения на территории гостиницы.

**Номер** - это помещение, состоящее из одного или нескольких мест проживания, оборудованных в соответствии с требованиями, предъявляемыми к гостинице данной категории.

**Подтверждение заказа** - официальный ответ о согласии принять и исполнить заказ.

**Поздний выезд (Late check-out)** — гость остается в гостиничном номере после расчетного часа (обычно 12:00). Как правило, при позднем выезде гостя взимается дополнительная оплата.

**Размещение без питания** - размещение в гостинице, в стоимость которого не входит **питание** (RO).

**Размещение и завтрак** - размещение в гостинице, в стоимость которого входит только завтрак (RB, BB).

**Размещение с полным пансионом** - размещение в гостинице, в стоимость которого входит трехразовое питание (FB).

**Размещение с полупансионом** - размещение в гостинице, в стоимость которого входит двухразовое питание (по выбору): завтрак и обед или завтрак и ужин (RD, HB).

**Оказанная услуга** – действие, произведенное сотрудниками гостиницы по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.

**Не оказанная услуга** – невыполнение сотрудниками гостиницы взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.

**Не в полной мере оказанная услуга** – услуга, которая была оказана не во время или с какими либо отклонениями от заявленных характеристик.

**Грубое нарушение правил проживания в гостинице** – ситуация, при которой поведение гостя препятствует администрации гостиницы и ее персоналу выполнить надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха других гостей гостиницы или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает настоящие Правила и нормы законодательства РФ.

**Особый период** - это время , когда востребованность гостиничных услуг превышает возможность их предоставления. Срок особого периода определяется администрацией предприятия.

1.5. Государственное унитарное предприятие «БайконурГрандСервис, действующее на основании Устава, Свидетельства о внесении сведений о юридическом лице в Единый государственный реестр юридических лиц (ЕГРЮЛ) за основным государственным регистрационным номером (ОГРН) 1079901000178 от 23.08.2007, серия 99 N 000043470, выданного ИФНС по городу и космодрому Байконуру; расположенное по адресу: Республика Казахстан, Кызыл-Ординская обл., город Байконур, ул. Ленина, д.2.

1.6. Гостиница оказывает услуги по приему и размещению для временного проживания в течение круглого года. Режим работы - круглосуточно.

1.7. Гостиница располагает всеми необходимыми удобствами для комфортабельного проживания гостей, такими как: *ресторан на 80 посадочных мест,* сауна, бассейн, тренажёрный зал, услуги прачечной, бильярдная, солярий.  
 1.7.1. Номерной фонд гостиницы составляет 190 номеров разного уровня комфорта (4 люкса двухкомнатных; 7 люкса однокомнатных; 78 одноместных стандартов первой категории; 91 одноместный стандарт второй категории; 10 двух местных стандартов второй категории) на 200 мест. Во всех номерах: телевизор, холодильник, кондиционер, телефон.

1.7.2. В гостинице имеется конференц-зал на 40 человек.

1.8. Более подробную информацию о гостинице можно:

- найти на официальном сайте –baikonurgrands.ru;

- получить по телефонам: 8 (342-23) 4-06-60 , 8(342-23) 4– 06-62.

1.9. Заселение в гостиницу гостей, являющихся гражданами РФ, производится при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего его личность гражданина РФ и оформленных в установленном порядке, а именно:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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

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

- паспорта, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации.

1.10. Заселение в гостиницу гостей, являющихся гражданами РК, производится при предъявлении оригинала документа, удостоверяющего его личность гражданина РК и оформленных в установленном порядке.

1.11. Заселение в гостиницу гостей, являющихся гражданами иностранных государств или лицами без гражданства, производится при предоставлении оригиналов ниже перечисленных документов, оформленных в установленном порядке:

- 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;

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

- разрешения на временное проживание лица без гражданства;

- вида на жительство лица без гражданства;

- миграционная карта;

- виза для граждан тех стран, у которых с Россией установлен визовый режим.

1.12. Все гости должны иметь разрешение на пребывание в городе Байконур.

1.13. В помещениях гостиницы (за исключением номеров и общественных туалетов) в общественных интересах установлена система видеонаблюдения.

1.14. Проживание в гостинице лиц, не достигших 18-летнего возраста, возможно только в сопровождении взрослых.

1.15. Гостиница имеет право отказать в заселении в случаях, если гость находится в состоянии сильного алкогольного, психотропного, наркотического, токсического опьянения, выражается нецензурной бранью, грубит, нарушает общественный порядок.

1.16. Право на внеочередное обслуживание в гостинице имеют:

- Герои Российской Федерации и Советского Союза, полные кавалеры орденов Славы;

- инвалиды и участники Великой Отечественной войны;

- инвалиды детства, инвалиды 1 группы и одно лицо, сопровождающее его;

- работники правоохранительных и судебных органов при исполнении ими служебных обязанностей;

- другие категории граждан, которым в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации и Республики Казахстан предоставлено право на внеочередное обслуживание.

1.17. В гостинице установлен запрет курения табака.

1.18. Для иностранных граждан и лиц без гражданства гостиничные услуги предоставляются в пределах срока визы и/или миграционной карты.

Для остальных лиц гостиничные услуги предоставляются бессрочно.

1. **Бронирование номеров**

2.1. Гостиница заключает с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг.

2.2. Бронирование номеров осуществляется согласно «Правилам бронирова-ния номеров в гостинице «Центральная» ГУП «БайконурГрандСервис».

**3. Порядок предоставления услуг**

3.1. Качество предоставляемых гостиницей услуг соответствует категории 3\* "три звезды" (согласно Приказу Министерства культуры РФ от 11 июля 2014 года № 1215 "Об утверждении порядка классификации объектов туристской индустрии, включающих гостиницы и иные средства размещения, горнолыжные трассы и пляжи, осуществляемой аккредитованными организациями", свидетельству категории размещения №66/03/15-2019 от 03.07.2019 года, которое находится на сайте гостиницы, стойке размещения и внесено в Федеральный перечень туристических объектов).

3.2. Все гости размещаются в гостинице по приезду после предварительного бронирования и по приезду без предварительного бронирования.

3.3. В гостинице введен пропускной режим, позволяющий обеспечить порядок и повысить безопасность гостей и посетителей.

3.4. Вход на территорию гостиницы осуществляется по карте гостя. Посетители, не проживающие в гостинице, могут находиться в номере с 7.00. до 23.00. по просьбе гостя при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, и регистрации в соответствующем журнале администратором гостиницы с подписью постояльца номера.

3.5. Материально-техническое оснащение номерного фонда: телевизор, холодильник, кондиционер, телефонный аппарат, настенные бра, фен для сушки волос, набор посуды, столовые приборы).

3.6. Перечень услуг, которые предоставляются безвозмездно при оплате номера (места в номере):

- содержание номера в чистоте - ежедневная уборка с заправкой постелей и сменой полотенец;

- смена постельного белья 1 раз в три дня;

- своевременное пополнение запаса предметов личной гигиены в номерах

3.7. Исполнитель предоставляет гостю без дополнительной оплаты следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи, других специальных служб;

- пользование медицинской аптечкой (находится в службе приема и размещения);

- кабельное телевидение;

- информационные услуги;

- пользование местной телефонной связью;

- доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по ее получении;

- прием документов посредством факсимильной связи;

- побудка к определенному времени;

- бутилированная питьевая вода в кулере в коридоре;

- кипяток;

- иголка, нитки;

- предоставление одного комплекта посуды и столовых приборов;

- доступ в беспроводной интернет Wi-Fi;

- вызов такси;

- измерение давления.

3.8. Дополнительные платные услуги:

- аренда конференц-зала,

- сауна с бассейном,

- бильярд,

- солярий,

- завтрак в ресторане гостиницы,

- доставка в номер заказа из ресторана гостиницы,

- стирка и химчистка личных вещей,

- утюжка личных вещей,

- пользование утюгом в гладильной комнате,

- пользование электрочайником.

3.9. Гость обязан оплатить оказанные исполнителем платные услуги в полном объеме после ее принятия.

С согласия гостя услуга может быть оплачена им до оказания услуги в полном объеме или частично.

Администратор гостиницы обязан выдать гостю фискальный чек.

3.10. На дополнительные услуги льготы не предоставляются.

3.11. На территории гостиницы расчет наличными за предоставленные услуги возможен в валюте РФ и РК в кассе службы приема и размещения.

3.12. Исполнитель не вправе без согласия гостя оказывать дополнительные услуги за плату. Гость вправе отказаться от оплаты таких услуг, а если они оплачены, гость вправе потребовать от исполнителя возврата уплаченной суммы.

Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

**4. Ответственность исполнителя и гостя за предоставление услуг**

4.1. Порядок проживания в гостинице устанавливается исполнителем.

Гость должен вести себя в соответствии с правилами внутреннего распорядка, принятыми в гостинице.

В каждом номере гостиницы имеется информация о порядке проживания в гостинице, правила противопожарной безопасности, правила пользования электробытовыми приборами, правила поведения в ЧС, туристская информация, номера телефонов и время работы служб гостиницы. Вся информация предоставляется на русском и английском языках.

4.2. **Гость обязан**:

- соблюдать установленный исполнителем порядок проживания в гостинице и правила противопожарной безопасности;

- соблюдать чистоту и санитарные нормы;

- выполнять инструкции;

- при выходе из номера выключать воду, свет, телевизор, кондиционер, закрывать окна и входную дверь;

- закрывать окна и двери при работающем кондиционере;

- бережно относиться к имуществу и оборудованию гостиницы;

- соблюдать тишину и общественный порядок;

- по окончании срока проживания сдать номер горничной;

- в случае утраты или повреждения имущества гостиницы возместить ущерб в соответствии с действующим законодательством;

- при наличии оружия предъявить администрации разрешение на хранение и ношение конкретного вида, типа и модели оружия;

- соблюдать настоящие Правила.

4.3. **Гостю запрещается**:

- передавать посторонним лицам ключи от номера;

- оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие;

- оставлять в номере посторонних лиц после 23.00 часов (после 23.00 часов посетитель обязан покинуть номер или оформить проживание);

- курить в номерах, коридорах и холлах гостиницы;

- переставлять и передвигать мебель;

- пользоваться нештатными (непредусмотренными оснащением номера) электронагревательными приборами;

- выносить полотенца и инвентарь из номера;

- нарушать покой проживающих с 23.00 до 8.00 часов;

- держать животных без справки от ветеринарного врача с отметкой обо всех прививках или предъявить ветеринарный паспорт установленного образца.

4.4. Гостиница оставляет за собой право определять возможность проживания данного вида домашнего животного в гостиничном номере. Под определение «Домашнее животное» подпадают мелкие породы собак и кошек.

4.5. В гостинице разрешено проживание людей с ограниченными возможностями и обслуживающими их нужды собаками поводырями.

4.6. По желанию гостя, при наличии свободных мест, одному лицу может предоставляться двухместный номер при условии оплаты стоимости всего номера согласно прейскуранту, утвержденному генеральным директором предприятия.

4.7. Гость при обнаружении недостатков оказанной услуги вправе по своему выбору потребовать:

- безвозмездного устранения недостатков;

- соответствующего уменьшения цены за оказанную услугу.

Гость вправе расторгнуть договор на предоставление услуг и потребовать полного возмещения убытков, если исполнитель в установленный срок не устранил эти недостатки.

Гость также вправе расторгнуть договор, если он обнаружил существенные недостатки в оказанной услуге или иные существенные отступления от условий договора.

Исполнитель должен устранить недостатки в оказанной услуге в течение часа с момента предъявления потребителем соответствующего требования.

Требования гостя об уменьшении цены оказанной услуги, а также о возмещении убытков, причиненных расторжением договора на предоставление услуг, подлежат удовлетворению в течение 10 дней со дня предъявления соответствующего требования.

Гость вправе потребовать также полного возмещения убытков, причиненных ему в связи с недостатком оказанной услуги.

Убытки возмещаются в сроки, установленные для удовлетворения соответствующих требований гостя.

Удовлетворение требований гостя о безвозмездном устранении недостатков при оказании услуг не освобождает исполнителя от ответственности в форме неустойки за нарушение срока окончания оказания услуги.

4.8. Исполнитель обязан своевременно реагировать на требования гостей и посетителей отеля об устранении неудобств, поломок в оборудовании и технике в апартаментах, на объектах инфраструктуры гостиницы, других недостатков оказанной услуги.

В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, администрация гостиницы предлагает гостю разумную скидку или при наличии свободных номеров  альтернативное размещение, (не ниже оплаченной им категории).

4.9. Администрация гостиницы отвечает за сохранность вещей гостя в соответствии со ст. 925 Гражданского кодекса Российской Федерации.

4.9.1. Гостиница отвечает как хранитель и без особого о том соглашения с проживающим в ней лицом (постояльцем) за утрату, недостачу или повреждение его вещей, внесенных в гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

Внесенной в гостиницу считается вещь, вверенная работникам гостиницы, либо вещь, помещенная в гостиничном номере или ином предназначенном для этого месте.

Гостиница отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей гостя при условии, если они были приняты гостиницей на хранение, либо были помещены гостем (постояльцем) в предоставленный ему гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении гостиницы.

4.9.2. Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администрации гостиницы. В противном случае гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

4.9.3. В случае обнаружения забытых вещей исполнитель обязан немедленно уведомить об этом владельца вещей. Исполнитель принимает все возможные меры по установлению собственника (законного владельца) утерянной вещи. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания неизвестны и установить не представляется возможным, исполнитель обязан заявить о находке в полицию.

4.10. Администрация гостиницы оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем при обнаружении признаков возгорания, затопления, а также в случаях нарушения гостем правил проживания и др.

4.11. При отсутствии гостя по месту временного проживания более суток (при невозможности определения его местонахождения) и/или по истечении 3-х часов после наступления расчетного часа, администрация гостиницы вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере и передать вещи в камеру хранения гостиницы.

4.12. Администрация гостиницы вправе расторгнуть договор на оказание гостиничных услуг в одностороннем порядке либо отказать в продлении срока проживания в случае нарушения гостем условий договора, правил проживания в гостинице или законодательства РФ.

**5. Порядок оплаты**

**5.1. Проживание в кредит в гостинице не предоставляется.**

5.2. Расчётный час в гостинице «Центральная» для въезда – 14 часов по местному времени, для выезда - 12 часов по местному времени.

**5.3. Порядок расчетов по предоставлению услуг.**

5.3.1. Исполнителем установлена посуточная оплата проживания. Почасовой оплаты нет.

5.3.2. Плата за проживание в гостинице взимается в соответствии с единым расчетным часом - с 12 часов текущих суток по местному времени. Расчётное время освобождения номера (выезд) – до 12.00 часов дня по местному времени, заезд в номер – с 14.00 часов.

5.3.3. Плата за бронирование взимается с лиц, прибывших в гостиницу, единовременно в размере 25 процентов от цены бронируемого номера (места) за сутки независимо от того, по договорам, индивидуальным или групповым заявкам производится бронирование.

5.3.4. При опоздании кроме платы за бронирование взимается плата за фактический простой номера или места, но не более чем за сутки.

5.3.5. Гостиница делает 100% возврат средств гостю, но при условии, что он пробыл в номере не более получаса. Причем время считается с момента, как он переступил его порог.

Если гость заселившись в номер, пробыл в нем более 30 минут, после чего возникла необходимость срочного отъезда, то возврат оплаты не может быть осуществлен.

5.3.6. При размещении гостя в случае заезда (при условии оплаты более чем за сутки последующего проживания) - до расчетного часа с (0.00 часов до 12.00 часов) плата за проживание взимается в размере 50% стоимости номера (места в номере);

5.3.7. При необходимости продления срока проживания гость обязан не позднее, чем за два часа до расчетного часа, сообщить об этом администратору гостиницы. Администратор при наличии свободных номеров запрашиваемой категории продлевает срок проживания.

5.3.8. Если гость не сообщил заранее о продлении срока проживания и не освободил номер спустя более чем два часа после расчётного часа, в то время как этот номер забронирован для другого гостя, директор гостиницы (или лицо его заменяющее) в случае отсутствия гостя может принять решение о выносе его вещей из номера. Для этого комиссия, состоящая из директора гостиницы (или лица, его заменяющего), горничной в присутствии сотрудника полиции составляет акт о выносе вещей гостя в трёх экземплярах. Вещи гостя хранятся в камере хранения до момента их истребования. В момент истребования гость проверяет сохранность вещей и делает в акте соответствующую отметку о получении вещей.

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

- за 2 часа пребывания – 10% от суточной цены;

- задержка в пределах от 2 до 12 часов – оплачивается 50% от посуточной цены;

- задержка с выселением от 12 до 24 часов полной оплаты стоимости проживания в сутки.

5.3.10. При проживании не более суток (24 часов) плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

5.3.11. Стоимость дополнительного места (диван) в номере составляет 50% от стоимости номера.

5.3.12. Продление проживания допускается при наличии свободных мест в гостинице.

5.3.13. При необходимости досрочного выезда из гостиницы гость обязан не позднее, чем за двадцать четыре часа до выезда, сообщить об этом администратору гостиницы.

5.3.14. В случае отказа гостя от оплаченного номера, возврат денежных средств осуществляется из кассы гостиницы на основании письменного заявления гостя (с указанием фамилии, имени, отчества при предоставлении паспорта):

- в будние дни - с 09.00 до 16.00 часов;

- если выезд гостя приходится на выходные и/или нерабочие праздничные дни - в течение 5 рабочих дней почтовым переводом согласно реквизитам, указанным в заявлении гостя.

5.3.15. Проживание детей в возрасте:

- до 3-х лет в одном номере с родителями без предоставления отдельного места плата не взимается;

- от 3 до 5 лет - на дополнительное место -50% от стоимости номера;

- на основное место – по тарифу согласно категории номера

- от 5 лет по тарифу согласно категории номера (места в номере).

**5.4. Форма оплаты.**

5.4.1. При наличном расчете гость оплачивает все расходы, связанные с предоставлением услуг, в кассу гостиницы согласно действующему прейскуранту, в рублях РФ.

5.4.2. При безналичном расчете используются следующие банковские реквизиты гостиницы: ИНН 9901033576 Р/с 40602810600040000013

БИК 040037470. Банк - Байконурский филиал АО «РОСКОСМОСБАНК».

5.4.3. Цена неизменна независимо от формы оплаты.

5.4.4. В гостинице предусмотрено круглосуточное оформление прибытия/убытия гостей.

5.4.5. Гость лично печатными буквами заполняет анкету установленного образца.

5.4.6. Для выполнения процедуры регистрации иностранного гостя или лица без гражданства снимается копия с его паспорта (вида на жительство). Сбор, фиксация, хранение, обобщение и использование персональных данных производится в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных". Во исполнение Федерального закона от 18 июля 2006 года №109-ФЗ "О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации" (далее - Закон), исполнитель производит оформление и направление уведомления о прибытии иностранного гражданина или лица без гражданства в место пребывания в отдел УФМС России по городу Байконур. Администрация гостиницы не предоставляет услуги по временному проживанию иностранным гражданам и лицам без гражданства при отсутствии документов, подтверждающих их законное нахождение на территории РК в комплексе Байконур, так как город с особым режимом безопасности. При гарантированном бронировании возврат внесенной стоимости за первые сутки не производится.

5.4.7. Договор на предоставление гостиничных услуг между гостем и исполнителем считается заключенным, с момента обоюдного подписания договора возмездного оказания гостиничных услуг, регистрации гостя в службе приема и размещения, выдачи ему ключа от номера и карты гостя.

5.4.8. При прямом поселении 100% оплата за весь период проживания вносится в кассу гостиницы во время регистрации. Исполнитель выдает кассовый чек, который содержит:

- наименование гостиницы;

- фамилию, имя, отчество гостя;

- сведения о предоставляемом номере (места в номере);

- цену номера (места в номере); - количество человек в номере;

- стоимость услуг;

- период проживания в гостинице - дату заезда, дату выезда.

5.4.9. При безналичном расчете 50% оплаты за весь период проживания производится после поселения гостя. Остальные 50 % оплаты производятся по окончанию проживания.

5.4.10. Ценовая политика разрабатывается администрацией предприятия и согласовывается с учредителем. Прейскурант цен на услуги проживания, утвержденный генеральным директором, размещен на официальном сайте гостиницы.

**6. Правила пожарной безопасности**

6.1. Действия посетителей гостиницы для обеспечения пожарной безопасности определены инструкцией «О мерах пожарной безопасности для проживающих».

6.2. В случае возникновения пожара, работнику гостиницы или посетителю необходимо срочно сообщить о случившемся по телефону 01 или 112, а также поставить в известность администратора гостиницы по телефону 100.

**7. Порядок разрешения споров**

7.1. Исполнитель в соответствии с законодательством Российской Федерации несет ответственность за вред, причиненный жизни, здоровью или имуществу гостя, а также компенсирует моральный вред, причиненный гостю нарушением прав потребителя вследствие ненадлежащего оказания услуг.

7.2. Гость добровольно или в судебном порядке, в соответствии с законодательством Российской Федерации, возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества гостиницы, а также несет ответственность за иные нарушения, допущенные по своей вине или халатности.

7.3. Книга отзывов и предложений находится у администратора гостиницы и выдается по первому требованию гостя.

7.4. Жалобы гостей, предъявленные в письменном виде, рассматриваются администрацией гостиницы в течении 3-х дней со дня их подачи.

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

7.6. В случае нарушения исполнителем настоящих Правил, защита прав потребителей, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляется в порядке, установленном Законом Российской Федерации "О защите прав потребителей".

7.7. В случаях, непредусмотренных настоящими Правилами, исполнитель и гость руководствуются действующим законодательством Российской Федерации.

Заместитель Генерального директора

ГУП «БайконурГрандСервис» Ю. Н. Парахин