

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ГУП «БайконурГрандСервис»
В.А. Головин
«03» _____ 2021г.

**Правила
предоставления гостиничных услуг
в гостинице «Центральная»
ГУП «БайконурГрандСервис»**

1. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных между заказчиком (потребителем) и ГУП «БайконурГрандСервис», предоставляющими потребителю гостиничные услуги (далее – исполнитель).

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

«бронирование» - закрепление за потребителем номера (места в номере) в гостинице «Центральная» на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявкой со стороны ГУП «БайконурГрандСервис»;

«время выезда (расчетный час)» - время, установленное гостиницей «Центральное» для выезда потребителя;

«время заезда» - время, установленное гостиницей «Центральное» для заезда потребителя;

«заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в пользу потребителя;

«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 деятельностью;

«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных дополнительных услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

Понятия **«гостиница»** и **«гостиничные услуги»**, используемые в настоящих Правилах, имеют значения, определенные в Федеральном законе «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации».

Состав услуг, входящих в гостиничные услуги, определяется требованиями, установленными Положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью седьмой статьи 5 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», в зависимости от вида и категории гостиницы.

3. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора о предоставлении гостиничных услуг (далее – договор) и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

1. Цена номера (места в номере) соответствующей категории устанавливается одинаковой для всех потребителей, за исключением случаев, когда законодательством Российской Федерации или локальными нормативными актами исполнителя допускается предоставление льгот и преимуществ для отдельных категорий потребителей.

2. Предоставление гостиничных услуг допускается только при наличии свидетельства о присвоении гостинице «Центральная» определенной категории, предусмотренной положением о классификации гостиниц, утверждаемым в соответствии с частью 5 Федерального закона «Об основах туристической деятельности в Российской Федерации», в случае, если такое требование предусмотрено законодательством Российской Федерации.

3. Гостиница «Центральная» вправе самостоятельно устанавливать правила проживания в гостинице и пользования гостиничными услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации:

3.1. В гостинице «Центральная» введен пропускной режим, позволяющий обеспечить порядок и повысить безопасность гостей и посетителей;

3.2. Вход на территорию гостиницы «Центральная» осуществляется по карте гостя. Посетители, не проживающие в гостинице, могут находиться в номере с 07.00ч. до 23.00ч. по просьбе гостя при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, и регистрации в соответствующем журнале администратором гостиницы с подписью постояльца номера;

3.3. Соблюдать установленный исполнителем порядок проживания в гостинице и правила противопожарной безопасности;

3.4. Соблюдать чистоту и санитарные нормы;

3.5. При выходе из номера выключать воду, свет, телевизор, кондиционер, закрывать окна и входную дверь;

3.6. Закрывать окна и двери при работающем кондиционере;

3.7. Соблюдать тишину и общественный порядок;

3.8. По окончании срока проживания сдать номер горничной;

3.9. В случае утраты или повреждения имущества гостиницы возместить ущерб в соответствии с действующим законодательством;

3.10. При наличии оружия предъявить администратору разрешение на хранение и ношение конкретного вида, типа и модели оружия.

4. Настоящие Правила в доступной форме доводятся исполнителем до сведения заказчика (потребителя).

1. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услуг

8. Исполнитель обязан довести до сведения потребителя посредством размещения на вывеске, расположенной около входа в гостиницу «Центральная», или в помещении гостиницы «Центральная», предназначенном для оформления временного проживания потребителей, следующую информацию:

- фирменное наименование организаций: Государственное унитарное предприятие «БайконурГрандСервис»;

- адрес места осуществления деятельности: город Байконур, ул. Ленина д 2;

- режим работы: круглосуточно

9. Информация об оказываемых услугах:

а) 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.

б) 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 туристической 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 «Центральная», стойке размещения и внесено в Федеральный перечень туристических объектов).

в) категории номеров – высшая, первая, вторая;

г) перечень услуг, входящих в цену 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.

д) сведения о форме и порядке оплаты гостиничных услуг:

- при наличном расчете гость оплачивает все расходы, связанные с предоставлением услуг, в кассу гостиницы согласно действующему прейскуранту, в рублях РФ, в тенге РК;

- при безналичном расчете используются следующие банковские реквизиты гостиницы: ИНН 9901033576 Р\с 4060281060004000013 БИК 040037470. Банк – Байконурский филиал АО «РОСКОСМОСБАНК».

- цена неизменна независимо от формы оплаты.

- плата за бронирование взимается с лиц, прибывших в гостиницу, одновременно в размере 25 процентов от цены бронируемого номера (места) за сутки независимо от того, по договорам, индивидуальным или групповым заявкам производится бронирование;

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

е) перечень и цену иных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату, условия их приобретения и оплаты:

- аренда конференц-зала – 2500-00 рублей (за 1 час);

- сауна с бассейном – 2500-00 рублей (за 2,5 часа на 4 чел.);

- бильярд – 200-00 рублей (1 час\стол с 2 чел.);

- солярий – 50-00 рублей (1 мин.);

- тренажерный зал – 100-00 рублей (1 час);

- завтрак в кафе «Центральное» - по прейскуранту;

- стирка личных вещей – по прейскуранту на оказание услуг химчистки;

- пользование утюгом в гладильной комнате – 50-00 рублей (разовая);

- пользование электрочайником – 150-00 рублей (1 сутки);
- ксерокопия – 10-00 рублей (1 лист);
- распечатка с дискеты, флеш-карты, диска – 10-00 рублей (1 лист);
- отправка факса (по тарифу межгород) – 20-00 рублей (1 лист);
- работа на компьютере – 150-00 рублей (1 час);
- хранение ручной клади, багажа – 200-00 рублей (1 сутки\1 место);
- доставка заказа в номер – 50-0 рублей (разовая);
- утюжка – 100-00 рублей (1 ед.)

ж) бронирование номеров осуществляется согласно «Правилам бронирования номеров в гостинице «Центральная» ГУП «БайконурГрандСервис»; гостиница заключает с юридическими и физическими лицами договоры на бронирование свободных мест и предоставление гостиничных услуг;

- з) предельный срок проживания в гостинице не ограничен;
- и) категорий лиц, имеющих право на получение льгот, отсутствуют;
- к) иные платные услуги, оказываемые в гостинице третьим лицам, отсутствуют;
- л) время заезда – с 14.00ч, время выезда – до 12ч.;

10. Информация, предусмотренная пунктом 9 настоящих Правил, можно ознакомиться у администратора гостиницы, при оформлении временного проживания потребителей.

Информацию о гостинице «Центральная» можно:

- найти на официальном сайте – baikonurgrands.ru;
- получить по телефонам: 8 (342-23) 4-06-60 , 8(342-23) 4– 06-62.

11. Информация об исполнителе и оказываемых им услугах доводится до сведения потребителя на русском языке и дополнительно по усмотрению исполнителя на государственных языках субъектов Российской Федерации, родных языках народов Российской Федерации и иностранных языках.

III. Заключение и изменение договора

12. Гостиничные услуги предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

13. Договор, указанный в абзаце втором пункта 12 настоящих Правил, должен содержать:

а) наименование исполнителя, основной государственный регистрационный номер и идентификационный номер налогоплательщика - для юридических лиц, фамилию, имя, отчество (при наличии) исполнителя, основной государственный регистрационный номер индивидуального предпринимателя и идентификационный номер налогоплательщика - для индивидуальных предпринимателей, наименование исполнителя, номер записи об аккредитации, идентификационный номер налогоплательщика, код причины постановки на учет - для филиала иностранного юридического лица, включенного в государственный реестр аккредитованных филиалов, представительств иностранных юридических лиц;

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

в) сведения о виде гостиницы, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостиницы определенной категории, 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) иные необходимые сведения (по усмотрению исполнителя).

14. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного 2 сторонами, или подтверждения исполнителем заявки, направленной заказчиком (потребителем) исполнителю, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг (в том числе уплата заказчиком (потребителем) соответствующей суммы исполнителю).

15. Форма и порядок направления заявки:

- заказчик, либо иное лицо в интересах заказчика, направляет на предприятие заявку на бронирование по телефону\факсу: 8(342-23) 4-06-60, либо по электронной почте: tour_baikonur@mail.ru, либо при личном посещении гостиницы;

- заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

1. И.О. гостей;

2. Даты и время заезда и выезда гостя (группы гостей);

3. Тип бронируемого номера;

4. Способ оплаты (наличный\ безналичный расчет);

5. Реквизиты для выставления счета при безналичном расчете.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных номеров (мест в номере), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) подтверждение, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанного номера и цене номера (места в номере), сроках проживания в гостинице, об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) подтверждения бронирования.

16. Исполнитель вправе применять в гостинице следующие виды бронирования:

а) **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до расчетного часа дня, следующего за днем запланированного заезда. В случае несвоевременного отказа от бронирования, опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера (места в номере), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором гостиница ожидает потребителя до определенного часа, установленного исполнителем, в день заезда, после чего договор прекращается.

17. Исполнитель вправе отказать в заключение договора, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.

IV. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг

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

- 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 гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- 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 признаваемого 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.

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

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 нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

19. 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".

20. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в гостиницу и убывающих из гостиницы.

21. Заезд в гостиницу и выезд из гостиницы потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа), которые устанавливаются исполнителем с учетом местных особенностей и специфики деятельности.

Разница между временем выезда потребителя из номера и заезда потребителя в номер составляет 2 часа.

22. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способы оплаты номера (места в номере) устанавливаются исполнителем, согласно утвержденным приказом ГУП «БайконурГрандСервис» прейскурантов на услуги проживания и на дополнительные услуги.

Исполнителем установлена посуточная оплата проживания.

23. Исполнитель не вправе без согласия потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера (места в номере).

24. Исполнитель по просьбе потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- кабельное телевидение;
- пользование местной телефонной связью;
- бутилированная питьевая вода в кулере в коридоре;
- доступ в беспроводной интернет Wi-Fi;
- предоставление одного комплекта посуды и столовых наборов

25. Потребитель (заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре, при прямом поселении 100% оплата за весь период проживания вносится в кассу гостиницы во время регистрации. Администратор гостиницы 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.

При осуществлении расчетов с потребителем исполнитель выдает потребителю: - кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

26. Плата за проживание в гостинице рассчитывается за сутки, определяемые в соответствии со временем заезда и временем выезда (расчетным часом), установленными в соответствии с пунктом 21 настоящих Правил.

При заселении потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) и последующим проживанием в гостинице плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, не превышающем плату за половину суток, за исключением случая, предусмотренного абзацем третьим настоящего пункта.

Если период от времени заселения до времени заезда составляет более 12 часов, плата за проживание взимается с потребителя полная оплата стоимости проживания в сутки.

В случае задержки выезда потребителя после времени выезда (расчетного часа) (поздний выезд) плата за проживание взимается с потребителя:

- за 2 часа пребывания – 10% от суточной цены;
- от 2 до 12 часов – 50% от посуточной оплаты;
- от 12 до 24 часов – полная оплата за проживание в сутки.

27. Потребитель обязан соблюдать правила, указанные в пункте 6 настоящих Правил.

28. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется исполнителем.

V. Правила пожарной безопасности

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

30. 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.

VI. Односторонний отказ от исполнения договора

31. Заказчик (потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

VII. Порядок разрешения споров

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

33. Жалобы гостей, предъявляемые в письменном виде, рассматриваются администрацией гостиницы в течение 3-х дней со дня их подачи.

34. 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.

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

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

VIII. Ответственность исполнителя и заказчика (потребителя)

37. Исполнитель отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

38. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору исполнитель несет перед заказчиком (потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

39. 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.

40. 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.

41. Контроль за соблюдением настоящих Правил осуществляется Федеральной службой по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека.

**Заместитель генерального директора
по гостиничному комплексу**

Шаукенова С.М.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

правил предоставления гостиничных услуг в гостинице «Центральная»

ГУП «БайконурГрандСервис»

№ п\п	Наименование подразделения	Личная подпись, расшифровка	Дата согласования	Замечания
1.	Заместитель генерального директора			
2.	Главный бухгалтер			
3.	Начальник юридического отдела			
4.	Экономист			

Исполнитель:

Заместитель генерального директора
по гостиничному комплексу

Шаукенова С.М.

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

правил бронирования в гостинице «Центральная»

ГУП «БайконурГрандСервис»

№ п\п	Наименование подразделения	Личная подпись, расшифровка	Дата согласования	Замечания
1.	Заместитель генерального директора			
2.	Главный бухгалтер			
3.	Начальник юридического отдела			
4.	Экономист			

Исполнитель:

Заместитель генерального директора
по гостиничному комплексу

Шаукенова С.М.