

«УТВЕРЖДАЮ»
Генеральный директор
ГУП «БайконурГрандСервис»
Р.А. Асанов
« _____ » _____ 2022г.

**Правила
предоставления услуг проживания в комнатах суточного проживания
в общежитиях № 5,16 гостиничного комплекса
ГУП «БайконурГрандСервис»**

1. Общие положения

1. Настоящие Правила регулируют отношения в области предоставления услуг проживания в комнатах суточного проживания в общежитиях с посуточной оплатой, при заключении и исполнении договора о предоставлении указанных между заказчиком (потребителем) и ГУП «БайконурГрандСервис», предоставляющими потребителю услуги проживания в общежитии (далее – исполнитель).

2. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

«бронирование» - закрепление за потребителем комнаты (койко-места в комнате) в общежитиях № 5,16 на условиях, определенных заявкой заказчика или потребителя и подтверждением этой заявкой со стороны ГУП «БайконурГрандСервис»;

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

«время заезда» - время, установленное общежитием для заезда потребителя;

«заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющее намерение заказать или приобрести либо заказывающее или приобретающее 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 комнаты (койко-места в комнате)» - стоимость временного проживания и иных дополнительных услуг, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

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

4. Цена комнаты (койко-места в комнате) 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.

5. Руководство предприятия может самостоятельно устанавливать правила проживания в комнатах посуточного проживания в общежитиях и пользования услугами, не противоречащие законодательству Российской Федерации:

5.1. В общежитии введен пропускной режим, позволяющий обеспечить порядок и повысить безопасность гостей и посетителей;

5.2. Вход на территорию общежития осуществляется по карте гостя. Посетители, не проживающие в общежитии, могут находиться в номере с 09.00ч. до 21.00ч. по просьбе гостя при предъявлении документа, удостоверяющего личность посетителя, и регистрации в соответствующем журнале дежурным по общежитию с подписью постояльца комнаты;

5.3. Соблюдать установленный исполнителем порядок проживания в комнатах посуточного проживания в общежитии и правила противопожарной безопасности;

5.4. Соблюдать чистоту и санитарные нормы;

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

5.6. Закрывать окна и двери при работающем кондиционере;

5.7. Соблюдать тишину и общественный порядок;

5.8. По окончании срока проживания сдать комнату горничной (уборщику служебных помещений);

5.9. В случае утраты или повреждения имущества общежития возместить ущерб в соответствии с действующим законодательством;

5.10. При наличии оружия предъявить дежурному по общежитию разрешение на хранение и ношение конкретного вида, типа и модели оружия.

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

7. Информация, предусмотренная пунктом 9 настоящих Правил, можно ознакомиться у дежурного по общежитию, при оформлении временного проживания потребителей.

Информацию об общежитий можно:

- найти на официальном сайте –baikonurgrands.ru;

- получить по телефонам: 8 (336-22) 4-06-60 , 8(336-22) 7– 65-75 общежитие № 16;
8(336- 22) 7-69-68 общежитие № 5;

2. Информация об исполнителе и о предоставляемых исполнителем гостиничных услуг

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

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

- адрес места осуществления деятельности: город Байконур, проспект. Абая д.7, ул. Глушко 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 000074091, выданного ИФНС по городу и космодрому Байконуру; расположенное по адресу: Республика Казахстан, Кызыл-Ординская обл., город Байконур, ул. Ленина, зд.2.

б) категории комнат – одноместная, двухместная, трехместная;

в) перечень услуг, входящих в цену комнаты (койко-места в комнате):

- содержание комнаты 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 комнатах.

г) сведения о форме и порядке оплаты услуг:

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

- при безналичном расчете используются следующие банковские реквизиты:

ИНН 9901033576 Р/с 40602810000000000077 БИК 044525555. Банк – ПАО «Промсвязьбанк», Банк – Байконурский филиал АБ «Россия» р/с 40602810600290000006 БИК 040037471

- цена неизменна независимо от формы оплаты.

- плата за бронирование взимается с лиц, прибывших в общежитие в комнаты посуточного проживания, одновременно в размере 25 процентов от цены бронируемой комнаты (койко-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 комнаты или койко-места, но не более чем за сутки.

д) перечень и цена дополнительных платных услуг, оказываемых исполнителем за отдельную плату:

- пользование простыней – разовое;

- пользование большим полотенцем – разовое;

- пользование маленьким полотенцем – разовое;

- прокат подушки – сутки;

- прокат одеяла – сутки;

- прокат электрочайника – 1 час;

- прокат утюга – 1 час;

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

ж) предельный срок проживания в общежитии не ограничен;

з) категорий лиц, имеющих право на получение льгот, отсутствуют;

и) иные платные услуги, оказываемые в общежитии третьим лицам, отсутствуют;

к) время заезда – с 14.00ч, время выезда – до 12ч.;

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

III. Заключение и изменение договора

12. Услуги проживания в комнатах посуточного проживания в общежитии предоставляются исполнителем на основании договора, заключаемого в письменной форме.

Договор, заключаемый с потребителем или с заказчиком - физическим лицом, 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 комнате, цене комнаты (койко-места в комнате), количестве комнат (койко-мест в комнате);

г) период проживания в комнатах посуточного проживания;

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

е) 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(336-22) 4-06-60, либо по электронной почте: tour_baikonur@mail.ru, либо при личном посещении в приемную ГУП «БайконурГрандСервис»;

- заявка на бронирование должна содержать следующую информацию:

1. И.О. гостей;

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

3. Тип бронируемой комнаты;

4. Способ оплаты (наличный\ безналичный расчет);

5. Реквизиты для выставления счета при безналичном расчете.

Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободных комнат (койко-мест в комнате), соответствующих заявке заказчика (потребителя), направляет заказчику (потребителю) подтверждение, содержащее сведения о наименовании (фирменном наименовании) исполнителя, заказчике (потребителе), категории заказанной комнаты и цене комнаты (койко-места в комнате), сроках проживания в комнатах посуточного проживания в общежитий, 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 общежитии следующие виды бронирования:

а) **гарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором общежитие 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 комнаты (койко-места в комнате), но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки договор прекращается;

б) **негарантированное бронирование** - вид бронирования, при котором общежитие 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 общежитие 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 общежитие 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 общежитии 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 общежитии 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. Руководство гостиничного комплекса обеспечивает круглосуточное обслуживание потребителей, прибывающих в общежитие и убывающих из общежития.

21. Заезд в общежитие и выезд из общежития потребителя осуществляются с учетом времени заезда и времени выезда (расчетного часа).

Разница между временем выезда потребителя из комнаты и заезда потребителя в комнату составляет 2 часа.

22. Цена комнаты (койко-места в комнате), перечень услуг, которые входят в цену комнаты (койко-места в комнате), а также порядок и способы оплаты комнаты (койко-места в комнате) 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 комнаты (койко-места в комнате).

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

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;

- предоставление одного комплекта посуды и столовых наборов.

25. Потребитель (заказчик) обязан оплатить услуги проживания в комнатах посуточного проживания и дополнительные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре, при прямом поселении 100% оплата за весь период проживания вносится в кассу общежития во время регистрации. Кассир общежития выдает кассовый чек, который содержит:

- наименование и комнату общежития;
- фамилию, имя, отчество гостя;
- сведения о предоставляемой комнате (койко-места в комнате);
- цену комнаты (койко-места в комнате);
- количество человек в комнате;
- стоимость услуг;
- период проживания в общежитии – 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 комнатах посуточного проживания общежитии 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 общежитии плата за комнату (койко-место в комнате) 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. Руководство гостиничного комплекса, в случае обнаружения забытых вещей, принимает меры к возврату их владельцу или обеспечивает их сохранность до обращения проживающего в течение года.

V. Правила пожарной безопасности

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

30. В случае возникновения пожара, работнику общежития или посетителю необходимо срочно сообщить о случившемся по телефону 01 или 112, а также поставить в известность дежурного по общежитию.

VI. Порядок разрешения споров

31. Книга отзывов и предложений находится у дежурного по общежитию и выдается по первому требованию гостя.

32. Жалобы гостей, предъявляемые в письменном виде, рассматриваются администрацией гостиничного комплекса в течение 3-х дней со дня их подачи.

33. 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.

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

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

VII. Ответственность исполнителя и заказчика (потребителя)

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

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

38. 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.

39. 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.

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

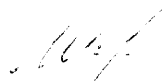
VIII. Порядок изменения и расторжения договора

41. Любые изменения и дополнения к настоящему договору имеют силу только в том случае, если они оформлены в письменной форме в виде дополнительных соглашений и подписаны обеими Сторонами.

42. Заказчик вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего Договора при условии оплаты исполнителю фактически понесенных им расходов.

43. Исполнитель вправе в одностороннем порядке отказаться от исполнения настоящего договора лишь при условии полного возмещения заказчику реальных убытков.

**Заместитель генерального директора
по гостиничному комплексу**



Шаукенова С.М.