

Приложение № 1
УТВЕРЖДЕНЫ
приказом ФГАОУ ВО «СПбПУ»
от 20.09.2023 № 2254

**ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКИЙ ПОЛИТЕХНИЧЕСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ ПЕТРА ВЕЛИКОГО»**



ПРАВИЛА
**ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ГОСТИНИЧНОМ
КОМПЛЕКСЕ СТУДЕНЧЕСКОГО ГОРОДКА СПбПУ**

Санкт-Петербург
2023

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг разработаны в соответствии с Гражданским кодексом Российской Федерации, Законом Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей», Федеральным законом от 24.11.1996 № 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации», Постановлением Правительства Российской Федерации от 18.11.2020 № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации» и регулируют отношения в области предоставления гостиничных услуг.

1.2. Требования к гостиничным услугам, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

1.3. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг доводятся до сведения Потребителя посредством размещения на:

- информационном стенде на стойке регистрации;
- электронных ресурсах.

2. СТРУКТУРА ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

2.1. Гостиничный комплекс Студенческого городка (далее - Гостиничный комплекс) федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Санкт-Петербургский политехнический университет Петра Великого» (далее – Университет) предназначен для временного проживания граждан на срок, согласованный с администрацией Гостиничного комплекса.

2.2. В структуру Гостиничного комплекса входят следующие коллективные средства размещения (далее – КСР Гостиничного комплекса):

2.2.1. Гостиница «Константа»

Место оказания услуг: 194100, г. Санкт-Петербург, Лесной пр., д. 67, корп. 2.

2.2.2. Гостиница «Максимум»

Место оказания услуг: 195197, г. Санкт-Петербург, Полюстровский пр., д. 14, лит. А.

2.2.3. Гостиница «Наука-Политех»

Место оказания услуг: 194017, г. Санкт-Петербург, пр. Энгельса, д. 65, лит. А.

2.2.4. Хостел «Матрица»

Место оказания услуг: 194021, г. Санкт-Петербург, ул. Хлопина, д. 11, корп. 1.

2.2.5. Хостел «Модуль»

Место оказания услуг: 195220, г. Санкт-Петербург, ул. Гжатская, д. 27, лит. А.

3. ПОРЯДОК ЗАСЕЛЕНИЯ, ВЫСЕЛЕНИЯ И ОПЛАТЫ УСЛУГ

3.1 Режим работы Гостиничного комплекса – круглосуточный.

Время заезда (заселение) - 14.00 часов.

Время выезда (расчетный час) – 12.00 часов.

3.2. Поселение Гостя осуществляется при предъявлении им документа, удостоверяющего личность, оформленного в установленном порядке, в том числе:

- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации, для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- свидетельства о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- 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 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.

3.3. Заселение в КСР Гостиничного комплекса 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в КСР Гостиничного комплекса 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 (одного из них).

3.4. При заселении Гость заполняет регистрационную анкету, чем подтверждает достоверность сведений о себе, согласие с настоящими Правилами предоставления гостиничных услуг и правилами проживания в Гостиничном комплексе, производит оплату гостиничных услуг, а также в целях исполнения Гостиничным комплексом требований, предусмотренных действующим законодательством Российской Федерации, дает свое согласие на обработку своих персональных данных.

3.5. Право на внеочередное размещение в КСР Гостиничного комплекса при наличии свободных мест имеют:

- Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы;

- инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

- Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, размещаются в КСР Гостиничного комплекса в первую очередь, по мере освобождения мест в КСР Гостиничного комплекса.

3.6. При наличии свободных номеров размещение в КСР Гостиничного комплекса может осуществляться до времени заезда без взимания дополнительной платы, но не ранее 10.00 часов.

3.7. В Гостиничном комплексе установлена посуточная оплата проживания.

3.8. Плата за проживание в КСР Гостиничного комплекса рассчитывается за сутки в соответствии с установленным временем заезда и временем выезда (расчетным часом).

3.9. В случае заселения Гостя с 00.00 часов до установленного времени заезда (ранний заезд), и последующим проживанием в КСР Гостиничного комплекса, плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до установленного времени заезда взимается в размере половины стоимости суток.

3.10. В случае выселения Гостя после расчетного часа плата за проживание взимается в следующем порядке:

- с 12.00 часов до 24.00 часов - 50% от стоимости проживания в сутки;
- с 00.00 часов – 100% от стоимости проживания в сутки.

3.11. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлено льготное время выезда без дополнительной оплаты, но не позднее 13.00 часов.

3.12. За проживание детей в возрасте до 7 лет без предоставления отдельного места плата не взимается.

3.13. При размещении детей старше 7 лет или взрослых на дополнительных спальнях мест, взимается дополнительная плата. Максимальное количество дополнительных спальных мест в номере – 1. Дополнительное спальное место предоставляется по запросу.

3.14. При выезде из КСР Гостиничного комплекса Гость сдает ключ от номера и погашает задолженность за услуги, если таковая имеется.

3.15. При выезде Гостя ранее оплаченного срока проживания расчет производится за фактическое время проживания и оказанные услуги. Сумма, превышающая стоимость фактического проживания и оказанных услуг, возвращается Гостю.

3.16. Плата за проживание и услуги устанавливается приказом ректора. Расчет размера скидок осуществляется в соответствии с Положением о предоставлении скидок при оплате гостиничных услуг в Гостиничном комплексе.

3.17. Оплата гостиничных услуг производится в рублях:

- физическими лицами - наличными денежными средствами или банковской картой;
- юридическими лицами - путем безналичного перечисления денежных средств на расчетный счет Университета.

4. ПОРЯДОК И УСЛОВИЯ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ

4.1. Гостиничные услуги предоставляются Гостю на основании договора, заключаемого в письменной форме. Договор, заключаемый потребителем или заказчиком - физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

4.2. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонам, или подтверждения КСР Гостиничного комплекса заявки, направленной Гостем, а также в случае совершения Гостем действий, направленных на получение услуг (в том числе оплата Гостем соответствующей суммы за оказание гостиничных услуг).

4.3. Регистрация Гостя, являющегося гражданином Российской Федерации, по месту пребывания в КСР Гостиничного комплекса 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 17.07.1995 № 713 «Об утверждении Правил регистрации и снятия граждан Российской Федерации с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах Российской Федерации».

4.4. Регистрация в КСР Гостиничного комплекса 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) согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

4.5. Регистрация в КСР Гостиничного комплекса несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих их личность, оформленных в установленном порядке. Заключение договора на предоставление гостиничных услуг с несовершеннолетним гражданином старше 14 лет осуществляется с письменного согласия его законных представителей (одного из них).

4.6. Совершеннолетние лица, не являющиеся родителями (усыновителями, опекунами), могут проживать в одном номере с несовершеннолетними в случае наличия у таких несовершеннолетних лиц документа, подтверждающего полномочия по сопровождению несовершеннолетнего лица (лиц), оформленного в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.7. Постановка на учет по месту пребывания в КСР Гостиничного комплекса и снятие с учета по месту пребывания иностранного гражданина и лица без гражданства осуществляется в соответствии с Правилами осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 15.01.2007 № 9 «О порядке

осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

4.8. При наличии свободных мест КСР Гостиничного комплекса принимает заявки на бронирование от юридических и физических лиц в письменной форме посредством почтовой и электронной связи, по телефону, а также при непосредственном обращении в КСР Гостиничного комплекса. При бронировании и размещении Гость выбирает категорию номера, при этом право выбора конкретного номера данной категории остается за КСР Гостиничного комплекса.

4.9. Отказ от ранее забронированных услуг осуществляется Гостем в письменной форме посредством почтовой и электронной связи, по телефону, а также при непосредственном обращении в КСР Гостиничного комплекса.

4.10. Продление проживания в КСР Гостиничного комплекса возможно при наличии свободных номеров.

4.11. В стоимость номера включено:

- проживание в номере соответствующей категории;
- пользование электроприборами, находящимися в номере.

4.12. Без дополнительной платы по просьбе Гостя предоставляются следующие услуги:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;
- доставка в номер корреспонденции, адресованной Гостю;
- побудка к определенному времени;
- предоставление кипятка;
- пользование гладильной комнатой;
- доступ в сеть Интернет через Wi-Fi.

4.13. Смена постельного белья производится один раз в пять дней, смена полотенец – один раз в три дня.

4.14. Книга отзывов и предложений находится у дежурного администратора и выдается по требованию Гостя.

5. ПРАВИЛА ПОСЕЩЕНИЯ КСР ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

5.1. Нахождение посторонних лиц в номере КСР Гостиничного комплекса допускается при наличии документов, удостоверяющих личность, и только в присутствии Гостя.

5.2. Время посещения – с 08.00 часов до 23.00 часов.

В случае задержки посетителей после 23.00 часов и нахождения посторонних лиц в ночное время в номере Гостя, данные лица оформляются на подселение в номер Гостя. За подселение взимается плата в соответствии с установленными расценками.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА

6.1. Гостиничный комплекс обязуется:

6.1.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять Гостю оплаченные гостиничные услуги.

6.1.2. Обеспечивать качество предоставляемых услуг в соответствии с заявленными.

6.1.3. Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Гостиничным комплексом, форме и порядке их оплаты.

6.1.4. Обеспечивать смену постельного белья не реже, чем один раз в пять дней. Обеспечивать смену полотенец не реже, чем один раз в три дня.

6.1.5. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении поломок в номерном фонде и на территории КСР Гостиничного комплекса.

6.1.6. Предоставлять книгу отзывов и предложений по первому требованию Гостя.

6.1.7. Незамедлительно рассматривать требования и жалобы Гостей, принимать меры по устранению недостатков.

6.2. Гостиничный комплекс имеет право:

6.2.1. При отсутствии Гостя в номере более суток и невозможности связи с ним и определения его местонахождения, Гостиничный комплекс вправе создать комиссию, сделать опись имущества, находящегося в номере, и переместить личные вещи Гостя в комнату хранения.

6.2.2. Посещать номер без согласования с Гостем в случае возникновения задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил предоставления гостиничных услуг.

6.2.3. КСР Гостиничного комплекса вправе произвести замену предоставленного Гостю номера не ниже оплаченной им категории в случае необходимости осуществления в нем экстренных ремонтных, санитарно-эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, препятствующих качественному и безопасному использованию помещения.

6.2.4. КСР Гостиничного комплекса вправе приостановить предоставление гостиничных услуг лицам, находящимся предположительно в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, а также лицам, проявляющим неадекватное поведение (совершающим поступки, которые не соответствуют общепринятым нормам морали и нравственности) и проинформировать об этом правоохранительные органы.

6.2.5. КСР Гостиничного комплекса вправе предложить Гостю заключить соглашение о расторжении договора на предоставление гостиничных услуг в случае нарушения Гостем порядка проживания, несвоевременной оплаты услуг, причинения материального ущерба КСР Гостиничного комплекса.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ

7.1. Гость обязан:

7.1.1. Соблюдать порядок проживания в КСР Гостиничного комплекса, предусмотренный настоящими Правилами, общественный порядок, руководствуясь действующим законодательством Российской Федерации.

7.1.2. Соблюдать правила пожарной безопасности.

7.1.3. Сообщать обо всех нарушениях правил пожарной безопасности, признаках нарушения общественного порядка в Гостиничном комплексе.

7.1.4. Уважать права другихGuestов и посетителей КСР Гостиничного комплекса.

7.1.5. Оплатить все предоставленные КСР Гостиничного комплекса услуги в сроки и в порядке, указанных в договоре.

7.1.6. Информировать о выезде из КСР Гостиничного комплекса.

7.1.7. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.

7.1.8. Покидая номер, закрывать водозаборные краны (при наличии их в номере), окна, выключить свет, телевизор и другие электроприборы.

7.1.9. Бережно относиться к имуществу КСР Гостиничного комплекса, соблюдать чистоту, тишину и порядок в номере и местах общего пользования КСР Гостиничного комплекса.

7.1.10. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками КСР Гостиничного комплекса их служебных обязанностей. Для проведения текущей уборки обеспечивать доступ в номер работников КСР Гостиничного комплекса не реже, чем один раз в каждые три дня в течение срока проживания.

7.1.11. Возместить в полном объеме материальный ущерб в случае утраты или повреждения имущества КСР Гостиничного комплекса, причиненный им лично или приглашенными им лицами.

7.1.12. Отвечать за действия приглашенных посторонних лиц и за соблюдение ими настоящих Правил.

7.2. Гость имеет право:

7.2.1. Пользоваться всеми гостиничными услугами при условии их оплаты.

7.2.2. Получать полную и достоверную информацию о порядке предоставления гостиничных услуг, стоимости проживания и правилах проживания в Гостиничном комплексе.

7.2.3. Обращаться к работникам КСР Гостиничного комплекса по вопросам устранения неисправностей в номерном фонде, качества предоставляемых услуг.

7.2.4. Требовать книгу отзывов и предложений.

8. В КСР ГОСТИНИЧНОГО КОМПЛЕКСА ЗАПРЕЩАЕТСЯ

8.1. Оставлять посторонних лиц в номере в свое отсутствие, а также передавать ключи от номера и карту Гостя посторонним лицам.

8.2. Нарушать покой другихGuestов, проживающих в КСР Гостиничного комплекса. После 23.00 часов включать теле- и радиоаппаратуру на мощность, превосходящую слышимость в пределах номера.

8.3. Курить в номере и на территории КСР Гостиничного комплекса.

8.4. Пользоваться нагревательными и иными приборами (кипятильниками, электрочайниками, электроплитами, мультиварками, обогревателями и т.д.), за исключением приборов, предоставляемых КСР Гостиничного комплекса.

8.5. Приносить и хранить легковоспламеняющиеся, взрывоопасные предметы, ядовитые жидкости, токсичные и наркотические и иные вещества, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан.

8.6. Приносить и хранить в номере холодное, огнестрельное, пневматическое и иное оружие.

8.7. Разводить огонь, использовать источники открытого огня и пиротехнические изделия (фейерверки, петарды, бенгальские огни и т.д.).

8.8. Распивать спиртные напитки.

8.9. Играть в азартные игры в местах общего пользования КСР Гостиничного комплекса.

8.10. Переставлять, выносить из номера мебель, постельные принадлежности и иное имущество КСР Гостиничного комплекса.

8.11. Портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и имущество фотографии, рисунки, плакаты и т.д.

8.12. Выбрасывать мусор и иные предметы из окон.

8.13. Содержать в номере животных, птиц, насекомых и иных представителей фауны.

8.14. Совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

8.15. Осуществлять профессиональную фото- и видеосъемку на территории КСР Гостиничного комплекса без согласования с администрацией КСР Гостиничного комплекса.

9. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ СТОРОН

9.1. Гостиничный комплекс несет ответственность за:

9.1.1. Сохранность вещей Гостя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

В случае обнаружения забытых вещей администрация Гостиничного комплекса обязана немедленно уведомить об этом владельца вещей. Если лицо, имеющее право потребовать забытую вещь, или место его пребывания, неизвестны, администрация Гостиничного комплекса обязана заявить о находке в полицию.

9.1.2. Нарушение сроков оказания услуг в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.1.3. Вред, причиненный жизни или здоровью Гостя вследствие предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора на предоставление гостиничных услуг, в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. Гость несет ответственность за:

9.2.1. Несоблюдение настоящих Правил предоставления гостиничных услуг.

9.2.2. Возмещение материального ущерба в полном объеме в случае утраты и повреждения имущества КСР Гостиничного комплекса в соответствии с законодательством Российской Федерации.

10. ПОРЯДОК РАЗРЕШЕНИЯ СПОРОВ

10.1. Администрация КСР Гостиничного комплекса руководствуется правилом своевременного реагирования на просьбы Гостей и устранения причин обоснованных претензий.

10.2. Письменные требования и жалобы рассматриваются в срок, установленный действующим законодательством Российской Федерации.

10.3. Стороны обязуются приложить все усилия для разрешения споров, возникающих при заключении и исполнении договора, путем переговоров. Если спорная ситуация не разрешена на месте, Гость вправе составить письменную претензию, которая подлежит рассмотрению администрацией КСР Гостиничного комплекса в срок, не превышающий 10 рабочих дней с даты получения претензии. В случае если спор не урегулирован путем переговоров и в претензионном порядке, он подлежит рассмотрению в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.