

**Акционерное общество «Аэропорт «Пулково»**

Рег. № \_\_\_\_\_

Экз. № \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор  
\_\_\_\_\_ Р.С. Чернышев

«\_\_\_» \_\_\_\_\_ 2022 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**Правила предоставления гостиничных услуг  
в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»**

**П АП Гостиница 867-2022**

**Версия № 3**

**Всего листов: 18**

**Санкт-Петербург**

**2022 г.**

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 2 из 18</b>

## **Информационные данные**

- 1 РАЗРАБОТАНО – Гостиницей АО «Аэропорт «Пулково» (тел. 612-07-73).
- 2 Введено взамен Положения «Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково», Версия №2.
- 3 Положение разработано в соответствии с требованиями СТО АП 003-2012 «Порядок разработки и управления организационными документами».
- 4 УПРАВЛЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЕМ – в соответствии с требованиями СТО АП 003-2012 «Порядок разработки и управления организационными документами».
- 5 СРОК ПЕРЕСМОТРА – не позднее декабря 2025 г.
- 6 ПОЛОЖЕНИЕ является интеллектуальной собственностью АО «Аэропорт «Пулково» и не может быть полностью или частично воспроизведено, тиражировано и распространено в любом виде вне организации без разрешения генерального директора АО «Аэропорт «Пулково» или заместителей генерального директора.
- 7 СПИСОК РАССЫЛКИ:
 

1 Гостиница (копия)	на 18 л. - 1 экз.
2 Канцелярия (подлинник)	на 18 л. - 1 экз.

## **Результаты периодических проверок:**

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 3 из 18</b>

## СОДЕРЖАНИЕ

Преамбула.....	4
1 Общие положения.....	4
2 Режим работы Гостиницы.....	5
3 Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.....	6
4 Ответственность Исполнителя и Потребителя за предоставление услуг.....	13
5 Заключительные положения.....	14
Лист согласования.....	15
Приложение 1.....	16
Приложение 2.....	17
Лист ознакомления.....	18

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 4 из 18</b>

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково» (далее – Правила) разработаны в соответствии с требованиями действующего законодательства, в частности: Гражданского кодекса Российской Федерации, Закона РФ «О защите прав потребителей», Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ №1853 от 18 ноября 2020 г., Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996, «Положения о классификации гостиниц», утвержденного Постановлением Правительства РФ №1860 от 18 ноября 2020 г., Федерального Закона РФ «О персональных данных», а также локальных актов АО «Аэропорт «Пулково».

Правила обязательны для соблюдения АО «Аэропорт «Пулково», Потребителями и Заказчиками.

Правила находятся на стойке информации в фойе гостиницы и на официальном сайте гостиницы АО «Аэропорт «Пулково».

## **1. Общие положения**

### **1.1. Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, их определения:**

«гостиничные услуги» - комплекс услуг по предоставлению физическим лицам средства размещения и иных услуг, определенных Исполнителем с учетом требований Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Правительством Российской Федерации;

«Гостиница» - имущественный комплекс АО «Аэропорт «Пулково» (здание, оборудование и иное имущество), расположенный по адресу: г. Санкт-Петербург, ул. Штурманская, д. 24, литера А, предназначенный для оказания гостиничных услуг;

«цена номера (места в номере)» - стоимость временного проживания и иных сопутствующих услуг, определенных Исполнителем, оказываемых за единую цену;

«Потребитель», «клиент» - физическое лицо, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие, приобретающие и (или) использующие гостиничные услуги исключительно для личных и иных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности. В силу положений ст. 925 Гражданского Кодекса РФ по отношению к Потребителю допускается применение термина «постоялец»;

«Исполнитель» – АО «Аэропорт «Пулково», предоставляющее Потребителю гостиничные услуги;

«Заказчик» - физическое или юридическое лицо или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги в соответствии с договором об оказании гостиничных услуг в пользу Потребителя;

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 5 из 18</b>

«бронирование» - закрепление за Потребителем номера (места в номере) в Гостинице на условиях, определенных заявкой Заказчика или Потребителя и подтверждением этой заявки со стороны Исполнителя;

«время выезда (расчетный час)» - время, установленное Исполнителем для выезда Потребителя;

«время заезда» - время, установленное Исполнителем для заезда Потребителя;

«сотрудники», «персонал» - лицо (лица), с которым АО «Аэропорт «Пулково» имеет действующий трудовой договор.

1.2. Гостиница предназначена для временного проживания Потребителей на основании возмездного договора об оказании гостиничных услуг.

1.3. Предельный срок проживания в Гостинице не устанавливается. Потребителю в Гостинице гарантируется предоставление всего предусмотренного перечня услуг в зависимости от условий оплаты: соответствующая информация отражается в прейскуранте цен на услуги Гостиницы (далее – Прейскурант) и (или) в тексте договора об оказании гостиничных услуг.

1.4. Исполнитель по своему усмотрению и под свою ответственность вправе для оказания Потребителю тех или иных услуг привлекать на договорной основе различных субъектов предпринимательской деятельности (юридические лица и индивидуальные предприниматели).

## **2. Режим работы Гостиницы.**

2.1. Гостиница АО «Аэропорт «Пулково» открыта для вновь прибывших и проживающих Потребителей 24 часа в сутки, 7 дней в неделю. Исполнитель обеспечивает круглосуточное обслуживание Потребителей, прибывающих в Гостиницу и убывающих из Гостиницы.

2.2. Время заезда и время выезда (расчетный час), установленные Исполнителем: Время заезда в гостиницу: с 14:00, Время выезда (расчетный час): до 12:00.

2.3. С целью обеспечения безопасности персонала гостиницы и Потребителей в гостинице оборудован комплекс технических средств безопасности: система круглосуточного видеонаблюдения со сроком хранения записей видеосъемки не менее 14 календарных дней и охранный сигнализация (тревожная кнопка).

2.3.1. Исполнитель вправе использовать материалы видеонаблюдения:

- в качестве дополнительных доказательств к показаниям сотрудников Исполнителя исключительно в правоохранительных и судебных органах;

- для ведения избирательной долгосрочной архивации отснятых видеоматериалов – в пределах срока исковой давности при наличии технической возможности;

- в качестве доказательств в отношении действий (бездействий) сотрудников Исполнителя, а также иных лиц, находящихся в Гостинице.

2.4. Потребители оповещаются о правилах безопасности, действующих в Гостинице, посредством указаний и специальных обозначений. В каждом номере Гостиницы представлена информация о действиях при пожаре, а за дверью каждого номера размещен план местонахождения Потребителя в гостинице и путь (пути) к пожарному выходу.

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	Версия № 3
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 6 из 18</b>

### **3. Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.**

#### **3.1. Бронирование.**

3.1.1. Исполнитель вправе осуществлять бронирование в любой форме, в том числе путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование (далее - Заявка) посредством почтовой, телефонной, электронной и иной связи, позволяющей установить, что заявка исходит от Потребителя или Заказчика.

3.1.2. Исполнитель применяет в Гостинице негарантированное и гарантированное бронирование.

3.1.3. Негарантированное бронирование - вид бронирования, при котором Гостиница ожидает Потребителя до определенного часа, установленного Исполнителем, в день заезда, после чего бронирование аннулируется, а договор прекращается.

3.1.4. Бронирование считается действительным с момента получения Потребителем (Заказчиком) от Исполнителя уведомления, содержащего сведения о наименовании (фирменном наименовании) Исполнителя, Заказчике (Потребителе), категории (виде) заказанного номера и о его цене, об условиях бронирования, о сроках проживания в гостинице, а также иные сведения, определяемые Исполнителем.

3.1.5. При гарантированном бронировании Заказчик обязуется удерживать бронь также и после 18 часов 00 минут, то есть до момента официально установленного Заказчиком времени выезда следующего дня.

Гарантированным считается бронирование при гарантии банковской картой Клиента или гарантией безналичной оплаты со стороны Исполнителя.

В случае незаезда Клиента до момента официального времени выезда, либо по истечении бесплатного срока аннуляции бронирования, Заказчик вправе взыскать с Клиента штраф в размере первых суток проживания согласно сделанному бронированию, либо с Исполнителя в случае бронирования по безналичному расчёту.

3.1.6. Заявка на негарантированное бронирование действительна до даты и времени заезда, указанного в Заявке Потребителем или Заказчиком. При опоздании Потребителя более чем на 1 час от времени, указанного в Заявке, Заявка на негарантированное бронирование аннулируется, и размещение Потребителя осуществляется в порядке общей очереди.

3.1.7. Исполнитель вправе отказать Потребителю или Заказчику в бронировании номеров (мест в номере), если на указанную в Заявке дату отсутствуют свободные номера (места в номере), соответствующие требованиям заявки. В данном случае Потребителю или Заказчику высылается «Отказ в бронировании» посредством почтовой, электронной или иной связи.

3.1.8. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать Заявку путем направления Исполнителю отказа от бронирования посредством факсимильной, почтовой, электронной и или иной связи не менее чем за 24 часа до предполагаемой даты заезда.

#### **3.2. Заключение и изменение договора об оказании гостиничных услуг.**

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 7 из 18</b>

3.2.1. 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.

3.2.2. Договор об оказании гостиничных услуг заключается при предъявлении Потребителем документа, удостоверяющего его личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

а) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

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

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

г) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;

д) 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;

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

ж) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

з) вида на жительство лица без гражданства.

3.2.3. Договор заключается между Потребителем и Исполнителем путем составления документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, который должен содержать:

а) наименование исполнителя, сведения о государственной регистрации и постановки на налоговый учет;

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 гостинице, категории гостиницы, указанной в свидетельстве о присвоении гостинице 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 либо по требованию Потребителя (Заказчика).

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 8 из 18</b>

Типовая форма Договора об оказании гостиничных услуг утверждена Приказом генерального директора АО «Аэропорт «Пулково» № 107-с от 30.10.2015 г.

3.2.4. Договор об оказании гостиничных услуг вступает в силу и становится обязательным для сторон с момента его заключения в том числе путем подтверждения Исполнителем заявки на бронирование, 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).

3.2.5. Форма заявки на бронирование и порядок направления заявки устанавливаются Исполнителем в типовой форме Договора об оказании гостиничных услуг, указанной в п.3.2.3.

3.2.6. В случае отсутствия на указанные в заявке даты свободных номеров, соответствующих требованиям заявки, Исполнитель уведомляет Потребителя или Заказчика об отказе в приеме заявки на бронирование.

3.2.7. При заселении в Гостиницу Потребитель обязан заполнить и подписать Анкету потребителя (постояльца) (далее – Анкета). Анкета является также документом, необходимым в целях осуществления регистрационного учета.

3.2.8. Лицо, подписывающее Анкету, подтверждает, что Исполнитель предоставил, а Потребитель получил полную и достоверную информацию о:

а) Правилах предоставления гостиничных услуг в Гостинице АО «Аэропорт «Пулково»;

б) правилах противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами в Гостинице;

в) порядке обработки персональных данных;

г) информации о работе находящегося в Гостинице кафе и условиях питания;

д) сведениях об Исполнителе, номере его контактного телефона, данных документа, подтверждающего факт внесения сведений об АО «Аэропорт «Пулково» в Единый государственный реестр юридических лиц, с указанием органа, осуществившего государственную регистрацию, наименовании и фирменном наименовании Исполнителя, адресе и режиме работы Исполнителя;

е) сведениях о присвоении Гостинице категории, если такая категория присваивалась, с указанием присвоенной категории, наименования аккредитованной организации, проводившей классификацию, даты выдачи и номера свидетельства, срока его действия;

ж) сведениях о сертификации услуг, если такая сертификация проводилась в порядке, предусмотренном системой сертификации услуг гостиниц;

з) категории номеров Гостиницы (в случае присвоения категории) и цену номеров (места в номере);

и) перечне услуг, входящих в цену номера (места в номере);

к) сведениях о форме и порядке оплаты гостиничных услуг;

л) перечне и цене иных платных услуг, оказываемых Исполнителем за отдельную плату, условиях их приобретения и оплаты;

м) сведениях о форме, условиях и порядке бронирования, аннулирования бронирования;



Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	Версия № 3
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 9 из 18</b>

н) перечне категорий лиц, имеющих право на получение льгот, а также перечень льгот, предоставляемых при оказании гостиничных услуг в соответствии с законами, иными нормативными правовыми актами;

о) сведениях об иных платных услугах, оказываемых в Гостинице третьими лицами;

п) сведениях о времени заезда (выезда) из Гостиницы.

Информация, указанная в настоящем подпункте, доводится до сведения Потребителя администраторами отдела размещения Гостиницы при оформлении Потребителя на проживание в Гостинице.

3.2.9. Договор об оказании гостиничных услуг от имени Исполнителя заключает Генеральный директор АО «Аэропорт «Пулково» или иное лицо, действующее на основании доверенности.

3.2.10. После заключения договора об оказании гостиничных услуг и подписания Анкеты, Исполнитель выдает Потребителю талоны на завтрак, обед или ужин (в зависимости от условий заключенного договора).

3.2.11. В зависимости от условий заключенного договора об оказании гостиничных услуг Исполнитель выдаёт Потребителю (Заказчику) первичные документы (счет-фактуры, акты оказанных услуг, иные документы, подтверждающие факт оказания услуг). При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

3.2.12. Продление проживания возможно при наличии в Гостинице свободных мест.

### 3.3. Регистрация и заселение Потребителей.

3.3.1. 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".

Регистрация и 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.

Регистрация и заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 10 из 18</b>

осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления нотариально заверенного согласия законных представителей (одного из них).

3.3.2. 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. N 9 "О порядке осуществления миграционного учета иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации".

3.3.3. Иностранец в целях учета по месту пребывания в Гостинице представляет:

- а) документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина;
- б) вид на жительство или разрешение на временное проживание;

3.3.4. Лицо без гражданства представляет вид на жительство или разрешение на временное проживание.

#### 3.4. Персональные данные Потребителей.

3.4.1. Потребители являются субъектами персональных данных согласно ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Указанные лица, предоставляя Исполнителю свои персональные данные, подтверждают их достоверность.

3.4.2. Персональные данные Потребителей необходимы Исполнителю в целях надлежащего оказания гостиничных услуг и в целях осуществления регистрационного учета.

3.4.3. Потребитель, подписывая Анкету, подтверждает, что предоставляет Исполнителю право без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных и без особого согласия этого лица (потребителя) осуществлять обработку его персональных данных, к которым относятся: фамилия, имя, отчество, год, месяц, дата и место рождения, адрес проживания, реквизиты документа, удостоверяющего личность, срок проживания в Гостинице, контактный телефон, электронный адрес. Кроме того, Исполнитель без какого-либо согласия Потребителя, и без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных сообщает (предоставляет) персональные данные этого лица (потребителя) по запросам правоохранительных, налоговых и судебных органов, а также работодателя Потребителя (если гостиничные услуги оказаны по заявке работодателя).

3.4.4. В иных случаях, Исполнитель вправе предоставлять третьим лицам персональные данные Потребителя, только на основании письменного согласия этого лица, оформленного согласно ст.9 ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006г. №152-ФЗ. Персональные данные Потребителя хранятся на бумажных и электронных носителях, и их сохранность обеспечивается Исполнителем. Исполнитель вправе осуществлять обработку персональных данных Потребителя в течение трёх лет с даты заключения договора об оказании гостиничных услуг (в последующем указанная информация уничтожается Исполнителем). К обработке персональных данных лиц

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 11 из 18</b>

Потребителя относятся действия (операции) Исполнителя, включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, распространение (в том числе передачу) по запросу правоохранительных, налоговых и судебных органов, а также работодателей этого лица, обезличивание, блокирование, уничтожение этих персональных данных. Исполнитель осуществляет обработку персональных данных лиц, поселяющихся в гостиницу, без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

### 3.5. Оплата гостиничных услуг.

3.5.1. 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) установлены действующим прейскурантом Исполнителя.

В случае если в соответствии с законодательством Российской Федерации вводится государственное регулирование стоимости гостиничных услуг (гостиничного обслуживания) в период проведения мероприятий (церемоний), стоимость гостиничных услуг не может превышать максимально установленной стоимости для категории гостиницы, в соответствии с полученным Свидетельством.

3.5.2. Согласно Прейскуранту Исполнителя плата, за проживание в Гостинице взимается в соответствии с установленным расчетным часом – до 12 часов текущих суток по местному времени. В зависимости от условий в договоре об оказании гостиничных услуг может оговариваться иной порядок оплаты.

#### 3.5.3. Ранний заезд / поздний выезд:

3.5.3.1. При заселении Потребителя до установленного времени заезда на время, не превышающее 9 часов, и последующим проживанием в гостинице плата за проживание за период от времени заселения до времени заезда (14:00) взимается в размере 0,4 суток.

3.5.3.2. В случае задержки выезда потребителя на время, не превышающее 6 часов после времени выезда (12:00), плата за проживание взимается с Потребителя в размере 0,4 суток, при отсутствии бронирования на соответствующий номер.

3.5.3. Цена номера (места в номере), перечень услуг, которые входят в цену номера (места в номере), а также порядок и способ оплаты номера (места в номере) устанавливаются Исполнителем (Приложение 2 к настоящим Правилам и действующий Прейскурант на услуги Гостиницы)

Исполнителем может быть установлена посуточная и (или) почасовая оплата проживания.

Цена номера (места в номере) зависит от сезона проживания: *сезон А* – январь, декабрь; *сезон В* – февраль, март, апрель, август, сентябрь, октябрь, ноябрь; *сезон С* – май, июнь, июль.

Если во время проживания происходит смена сезона, то применяется наименьший тариф за проживание.

3.5.4. Исполнитель по просьбе заинтересованного лица (Потребителя, Заказчика) может предоставить одному физическому лицу гостиничный номер на два места, либо на три места при условии полной оплаты стоимости номера (без права подселения).

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 12 из 18</b>

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

В соответствии с п.24 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, Исполнитель (Гостиница) не вправе без согласия Потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену размещения согласно Прейскуранту Исполнителя.

3.5.6. Исполнитель по просьбе Потребителя обязан без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи;
- б) пользование медицинской аптечкой;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной потребителю, по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) предоставление кипятка;
- е) помощь в заказе такси у оператора такси по выбору Потребителя (Потребитель самостоятельно оплачивает услугу такси оператору такси).

3.5.7. Потребитель (Заказчик) обязан оплатить гостиничные услуги и иные платные услуги в сроки и в порядке, которые указаны в договоре.

При осуществлении расчетов с Потребителем Исполнитель выдает Потребителю кассовый чек или документ, оформленный на бланке строгой отчетности.

Оплата гостиничных услуг производится в рублях РФ, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя, путем оплаты наличными денежными средствами в кассу Исполнителя, путем оплаты банковской картой через терминалы Исполнителя при условии наличия технической возможности, путем оплаты через Интернет при условии наличия технической возможности. При оплате по безналичному расчету, Потребитель обязан иметь при заселении в Гостиницу копию платежного документа об оплате гостиничных услуг.

3.5.8. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с расчетным часом (п. 2.2. настоящих Правил).

В случае задержки выезда Потребителя после установленного расчетного часа плата за проживание взимается с Потребителя в порядке, установленном Исполнителем.

При наличии свободных номеров требуемой категории, и наличия технической возможности, Исполнитель может подтвердить заезд Потребителя до установленного времени заезда (ранний заезд) с последующим проживанием в гостинице на время, не превышающее 6 часов до установленного времени заезда. Плата за номер (место в номере) за период от времени заселения до времени заезда взимается в размере, установленном в Прейскуранте и не превышающем плату за половину суток.

3.5.9. В Гостинице действует система скидок для льготных категорий Потребителей. Перечень льготных категорий Потребителей и размер скидки в процентах указаны в Приложении № 2 к настоящим Правилам – Скидки льготным категориям Потребителей.

Для получения скидки Потребитель обязан подтвердить, что он имеет право на скидку. Перечень документов, подтверждающих право на скидку, указан в Приложении № 2 к настоящим Правилам.

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 13 из 18</b>

3.5.10. Исполнитель вправе оказывать Потребителю по его просьбе дополнительные (сопутствующие) услуги. Перечень и стоимость дополнительных услуг указаны в Приложении № 3 к настоящим Правилам.

3.6. Иные условия предоставления гостиничных услуг.

3.6.1. По просьбе Потребителя разрешается бесплатное пребывание посторонних лиц (посетителей) в номере Потребителя с 8 ч.00 мин. до 21 ч.00 мин. (местного времени), при условии предъявления посетителем документа, удостоверяющего личность и с разрешения сотрудников Гостиницы.

3.6.2. Потребитель при наступлении расчётного часа конечной даты пребывания в Гостинице, установленной в соответствии с условиями договора об оказании гостиничных услуг, может быть переселён по требованию Исполнителя в другой гостиничный номер или выселен из Гостиницы ввиду наличия брони на гостиничный номер, в который был оформлен Потребитель.

3.6.3. С целью обеспечения порядка и безопасности Потребителей в Гостинице запрещается:

- а) курение в номерах гостиницы;
- б) посещение и присутствие посторонних лиц в номере без разрешения сотрудников Гостиницы, а также в отсутствие проживающих;
- в) передача посторонним лицам ключа от номера, выданного Потребителю при заселении;
- г) хранить в номерах громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся, взрывчатые, наркотические вещества и материалы;
- д) пользоваться нагревательными приборами, не предусмотренными в гостиничном номере, в том числе, микроволновыми печами, кипятильниками, электрическими обогревателями и чайниками.

3.6.4. Администрация имеет право отказать Потребителю в предоставлении услуг проживания и выселить Потребителя из гостиницы в случаях нарушения настоящих Правил, несвоевременной оплаты за проживание и предоставленные дополнительные услуги, проявления со стороны Потребителя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровья или имущества других лиц.

3.6.5. Гостиница вправе произвести замену предоставленного Потребителю номера на аналогичный (той же категории или выше) номер в Гостинице и требовать незамедлительного освобождения ранее занимаемого Потребителем помещения в случае выявления необходимости осуществления в занимаемых Потребителем помещениях экстренных ремонтных, санитарно - эпидемиологических и иных мероприятий, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих их нормальному (качественному и безопасному) использованию.

3.6.6. Ответственность за соблюдение правил техники противопожарной безопасности в номере на период проживания в гостинице несет Потребитель.

3.6.7. Потребители обязаны бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать установленный порядок проживания, поддерживать чистоту в помещениях гостиницы, местах общего пользования и на территории гостиницы. При выходе из

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 14 из 18</b>

номера необходимо закрывать окна, закрывать водопроводные краны и выключать электроприборы, свет, телевизор по окончании пользования, закрывать номер на ключ.

3.6.8 В период проживания необходимо сохранять тишину с 23 ч. 00 мин. до 8 ч. 00 мин. Местного времени в Гостинице, запрещается включать на большую громкость аудиосистемы, телевизоры.

3.6.9. Порядок учета, хранения и утилизации (уничтожения) забытых вещей в гостинице определяется Исполнителем.

3.6.10. Заказчик (Потребитель) вправе в любое время отказаться от исполнения договора при условии оплаты Исполнителю фактически понесенных им расходов.

3.6.11. Исполнитель обеспечивает качественное обслуживание, надлежащее санитарно-техническое состояние всех помещений Гостиницы. Благоустройство земельного участка Гостиницы обеспечивается сообразно погодным (климатическим) условиям.

3.6.12 Потребитель обязан соблюдать настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково».

#### **4. Ответственность Исполнителя и Заказчика (Потребителя).**

4.1. Исполнитель отвечает за сохранность вещей Потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации. Исполнитель не несет ответственность за сохранность документов, денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей, оставленных в номере Гостиницы. Потребитель, проживающий в Гостинице, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Исполнителю (до выезда из Гостиницы).

4.2. Вещи, оставленные Потребителем в номере, подлежащем освобождению, по истечении оплаченного срока проживания по заключенному договору предоставления гостиничных услуг, помещаются администрацией Гостиницы на хранение в камеру хранения Гостиницы или иное пригодное для этих целей помещение.

4.3. За неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору Исполнитель несет перед Заказчиком (Потребителем) ответственность, предусмотренную законодательством Российской Федерации.

4.4. Вред, причиненный жизни или здоровью Потребителя в результате предоставления гостиничных услуг, не отвечающих требованиям и (или) условиям договора, подлежит возмещению Исполнителем в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4.5. Потребитель несет ответственность и возмещает реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

#### **5. Заключительные положения.**

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 15 из 18</b>

5.1. Книга отзывов и предложений находится у администраторов Гостиницы и выдается по первому требованию Потребителя.

5.2. Настоящие Правила вступают в силу с момента утверждения Генеральным директором АО «Аэропорт «Пулково».

5.3. В части вопросов, не урегулированных данными Правилами, надлежит руководствоваться действующим законодательством Российской Федерации, локальными актами АО «Аэропорт «Пулково» и/или договором об оказании гостиничных услуг.

Директор гостиницы АО «Аэропорт «Пулково»

В.А. Головин

## **Лист согласования**

Заместитель генерального директора

Н.Б. Егоров

«\_\_»\_\_\_\_\_2022г.

Директор по экономике и финансам

Н.В. Шустрова

«\_\_»\_\_\_\_\_2022г.

Главный бухгалтер

Л.Г. Галицина

«\_\_»\_\_\_\_\_2022г.

Юридическая служба

«\_\_»\_\_\_\_\_2022г.

Начальник канцелярии

О.К. Матвейчук

«\_\_»\_\_\_\_\_2022г.

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 16 из 18</b>

*Приложение № 1 к Правилам  
предоставления гостиничных услуг  
в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»*

Скидки льготным категориям потребителей на проживание в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»

К тарифам могут быть применены следующие скидки:

1. Групповая скидка для туристических фирм, авиакомпаний при расселении трансферных пассажиров и пассажиров задержанных рейсов, других корпоративных клиентов и частных предпринимателей при численности группы:

от 15 чел. - 5%; от 25 чел. - 10%; от 35 чел.-15%.

Авиакомпаниям при размещении экипажей - 10%.

Сотрудникам предприятий гражданской авиации и студентам авиационных ВУЗов - 10%.

2. Участникам и инвалидам ВОВ, а также приравненным к ним лиц – 10%.

3. Инвалидам 1й и 2й группы, детям с любой группой инвалидности, а также лицам их сопровождающих – 10%.

4. Дети до 7 лет размещаются бесплатно, без предоставления места.

"5. Дополнительное место в номере (раскладное кресло или раскладная кровать) предоставляется при наличии технической возможности по цене 700 рублей за единицу в сутки.

Кровать-манеж для младенцев предоставляется при наличии технической возможности без взимания платы."

6. Если во время проживания происходит смена сезона, то применяется наименьший тариф за проживание.

7. В соответствии с п.24 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 18.11.2020 г. № 1853, Исполнитель (Гостиница) не вправе без согласия потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену размещения согласно прейскуранту.

8. Ранний заезд / поздний выезд:

8.1. При заселении потребителя до установленного времени заезда на время, не превышающее 9 часов, и последующим проживанием в гостинице плата за проживание за период от времени заселения до времени заезда (14:00) взимается в размере 0,4 суток.

8.2. В случае задержки выезда потребителя на время, не превышающее 6 часов после времени выезда (12:00), плата за проживание взимается с потребителя в размере 0,4 суток, при отсутствии бронирования на соответствующий номер..

"



Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 17 из 18</b>

Перечень документов, подтверждающих право на скидку:

1. Свидетельство о рождении ребенка.
2. Удостоверение участника ВОВ.
3. Удостоверение инвалида 1ой или 2ой группы.

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 18 из 18</b>

*Приложение № 2 к Правилам*

*предоставления гостиничных услуг  
в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»*

### Дополнительные услуги в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»

№	Наименование	Тариф
		руб. с НДС
1.	Информационно-консультационные услуги по применению автоматизированной системы "Электронный курьер" для уведомления ФМС о прибытии (убытии) иностранных граждан в целях их постановки (снятия) с миграционного учета	240,00
2.	Прокат белья до срока смены (полотенце, простыня) за единицу в сутки	100,00
3.	Машинная стирка белья	300,00
<b>4.</b>	<b>Питание:</b>	
4.1.	Завтрак	295,00
4.2.	Обед	385,00
4.3.	Ужин	350,00

Услуги компаний партнеров гостиницы:

Кафе (тел. 1536)

Парикмахерская (тел. 1537)

\*Цены на доп. услуги могут меняться, введением в действие нового прейскуранта.

<b>Акционерное общество «Аэропорт «Пулково»</b> <b>Положение</b>	<b>Версия № 3</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг  в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	<b>Стр.: 19 из 18</b>

**Лист ознакомления**

№№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Должность	Личная подпись	Дата	Примеч.