

**ПРАВИЛА
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ И ПРОЖИВАНИЯ В
УНИВЕРСИТЕТСКОЙ ГОСТИНИЦЕ РГПУ ИМ. А. И. ГЕРЦЕНА
(ул. Казанская, д.6, лит. А)**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящие правила предоставления гостиничных услуг и проживания (далее – Правила) определяют порядок предоставления гостиничных услуг и проживания в университетской гостинице федерального государственного бюджетного образовательного учреждения высшего образования «Российский государственный педагогический университет им. А. И. Герцена» (далее соответственно — Гостиница, РГПУ им. А. И. Герцена, Университет).

1.2. Настоящие Правила разработаны в соответствии с:

- Законом Российской Федерации 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 27.11.2025 №1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации»;
- иными законами и нормативными правовыми актами Российской Федерации;
- Уставом РГПУ им. А. И. Герцена;
- Локальными нормативными актами Университета.

1.3. В настоящих Правилах используются следующие понятия:

«бронирование» - закрепление за потребителем номера (отдельного места в многоместном номере), на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя (Гостиницы);

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

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

«заказчик» - физическое или юридическое лицо, или индивидуальный предприниматель, имеющие намерение заказать или приобрести либо заказывающие или приобретающие гостиничные услуги, в том числе для 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 деятельности;

«средство размещения» - имущественный комплекс РГПУ им. А. И. Герцена, включающий в себя здание, используемое для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц (Гостиница);

«номер» - изолированное помещение в Гостинице, предназначенное для временного размещения и временного проживания физических лиц;

«услуги средства размещения» - гостиничные услуги, услуги иных средств размещения, включающие в себя комплекс услуг по предоставлению физическим лицам мест для временного проживания в Гостинице, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в Гостинице физических лиц;

«цена размещения» - стоимость услуг временного проживания в номере (на отдельном месте в многоквартирном номере), предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

1.4. Требования к услугам гостиницы, в том числе к их объему и качеству, определяются по соглашению сторон договора и не должны противоречить требованиям, установленным федеральными законами или иными нормативными правовыми актами Российской Федерации.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕНИЯ ПРОЖИВАНИЯ В ГОСТИНИЦЕ

2.1. При поселении в номера Гостиницы заказчик (потребитель), являющийся гражданином Российской Федерации, предъявляет паспорт или иной документ, удостоверяющий личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;
- документ, удостоверяющий личность военнослужащего Российской Федерации, - в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения «гостиница»).

2.2. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных в пункте 2.1 настоящих Правил, заселение в Гостиницу потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

2.3. При поселении в номера Гостиницы заказчик (потребитель), являющийся иностранным гражданином или лицом без гражданства, предъявляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признаваемый в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешение на временное проживание лица без гражданства;
- вид на жительство лица без гражданства;
- временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации;
- миграционную карту и, при необходимости визу в соответствии с Федеральным Законом Российской Федерации от 18 июля 2006 г. № 109-ФЗ «О миграционном учете иностранных граждан и лиц без гражданства в Российской Федерации».

2.4. Заселение в Гостиницу иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в пункте 2.3 настоящих Правил документов, удостоверяющих личность иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, и находящихся вместе с ними родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

2.5. Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской

рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

2.7. Оформление индивидуального проживания несовершеннолетних при их групповом заезде (спортивные команды, творческие коллективы и т.д.) осуществляется на основании документов несовершеннолетних, указанных в пунктах 2.5 и 2.6 настоящих Правил и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя (родителя, усыновителя, опекуна и иных), действующего на основании доверенности.

2.8. При несоблюдении условий пунктов 2.5 и 2.6 настоящих Правил, поселение в Гостинице несовершеннолетних не допускается.

2.9. 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».

2.10. 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».

2.11. Расчетное время заезда 14:00 (МСК). Расчетное время выезда 12:00 (МСК).

2.12. При оплате стоимости услуг временного проживания в номере Гостиницы у стойки приема и размещения, физическому лицу выдается кассовый чек.

2.13. После надлежащего оформления и предоставления документов, необходимых для поселения в Гостинице, предусмотренных в настоящем разделе Положения, заказчик (потребитель) оплачивает услуги по проживанию в соответствии с заключенным договором оказания гостиничных услуг в размере 100 процентной предоплаты. После оплаты оказания услуг заказчику (потребителю) выдается документ, подтверждающий оплату за проживание и карточка-пропуск, ключ от номера в Гостиницу.

2.14. По окончании оплаченного периода проживания заказчику (потребителю) необходимо освободить номер до расчетного времени выезда. Продление проживания производится при отсутствии брони на данный номер и оплаты проживания. При наличии свободных номеров заказчику (потребителю) может быть предоставлен другой номер.

2.15. За проживание детей в возрасте до 5 лет (при проживании в одном номере с родителями), без предоставления ребенку отдельного места, плата не взимается.

2.16. Вход в Гостиницу осуществляется по карточке-пропуску или документу об оплате проживания.

2.17. Заказчик (потребитель) принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещении Гостиницы (за исключением личных номеров гостей и туалетных кабин) систем видео наблюдения.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЗА УСЛУГИ ПО ПРОЖИВАНИЮ В ГОСТИНИЦЕ

3.1. Вне зависимости от фактического времени заезда заказчика (потребителя) расчетное время выезда из Гостиницы составляет 12:00 (МСК).

3.2. В Гостинице установлена посуточная форма оплаты за проживание. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с расчетным часом (времени заезда с 14:00

рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) - при условии представления согласия.

2.7. Оформление индивидуального проживания несовершеннолетних при их групповом заезде (спортивные команды, творческие коллективы и т.д.) осуществляется на основании документов несовершеннолетних, указанных в пунктах 2.5 и 2.6 настоящих Правил и документа, удостоверяющего личность и полномочия законного представителя (родителя, усыновителя, опекуна и иных), действующего на основании доверенности.

2.8. При несоблюдении условий пунктов 2.5 и 2.6 настоящих Правил, поселение в Гостинице несовершеннолетних не допускается.

2.9. 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».

2.10. 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».

2.11. Расчетное время заезда 14:00 (МСК). Расчетное время выезда 12:00 (МСК).

2.12. При оплате стоимости услуг временного проживания в номере Гостиницы у стойки приема и размещения, физическому лицу выдается кассовый чек.

2.13. После надлежащего оформления и предоставления документов, необходимых для поселения в Гостинице, предусмотренных в настоящем разделе Положения, заказчик (потребитель) оплачивает услуги по проживанию в соответствии с заключенным договором оказания гостиничных услуг в размере 100 процентной предоплаты. После оплаты оказания услуг заказчику (потребителю) выдается документ, подтверждающий оплату за проживание и карточка-пропуск, ключ от номера в Гостиницу.

2.14. По окончании оплаченного периода проживания заказчику (потребителю) необходимо освободить номер до расчетного времени выезда. Продление проживания производится при отсутствии брони на данный номер и оплаты проживания. При наличии свободных номеров заказчику (потребителю) может быть предоставлен другой номер.

2.15. За проживание детей в возрасте до 5 лет (при проживании в одном номере с родителями), без предоставления ребенку отдельного места, плата не взимается.

2.16. Вход в Гостиницу осуществляется по карточке-пропуску или документу об оплате проживания.

2.17. Заказчик (потребитель) принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещении Гостиницы (за исключением личных номеров гостей и туалетных кабин) систем видео наблюдения.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ ЗА УСЛУГИ ПО ПРОЖИВАНИЮ В ГОСТИНИЦЕ

3.1. Вне зависимости от фактического времени заезда заказчика (потребителя) расчетное время выезда из Гостиницы составляет 12:00 (МСК).

3.2. В Гостинице установлена посуточная форма оплаты за проживание. Плата за проживание в Гостинице взимается в соответствии с расчетным часом (времени заезда с 14:00

(по Московскому времени) и расчетному времени выезда до 12:00 (по Московскому времени).

3.3. При заселении заказчика (потребителя) до установленного времени заезда (при раннем заезде) и последующем проживании в Гостинице плата за номер (отдельное место в многоместном номере), установленного времени заезда взимается следующим образом:

Если период со времени заселения до установленного времени заезда составляет более 12 часов, с потребителя/заказчика взимается плата в размере цены за 0,5 суток проживания в номере.

В случае задержки выезда заказчика (потребителя) после 14 часов (позднего выезда) с потребителя/заказчика взимается плата за 0,5 суток проживания в номере.

. При проживании заказчика (потребителя) менее суток оплата взимается в размере стоимости услуг (проживания в номере) за полные сутки.

Оплата за проживание в Гостинице осуществляется в размере 100% предоплаты в порядке, установленном в договоре оказания гостиничных услуг.

Стороны по необходимости производят сверку расчетов оказанных услуг, о чем составляется соответствующий Акт сдачи-приемки гостиничных услуг.

4. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ ЛИЦ, ПРОЖИВАЮЩИХ В ГОСТИНИЦЕ

4.1. Заказчик (потребитель), проживающий в Гостинице, имеет право:
на получение достоверной и своевременной информации о предоставляемых гостиничных услугах;

а получение дополнительных услуг, предоставляемых Гостиницей;
отказаться от услуг (исполнения обязательств по договору оказания гостиничных услуг) при условии оплаты Гостинице фактически понесенных ею расходов.

4.2. Заказчик (потребитель), проживающий в Гостинице, обязан:
облюдать установленные правила проживания в Гостинице;
облюдать правила пожарной безопасности;
своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей услуги;
облюдать правила сохранности личных вещей (уходя из номера закрывать окна, двери на ключ, сдавать ключ администратору). Не оставлять номер открытым и личные вещи без присмотра;
ережно относиться к имуществу и оборудованию Гостиницы, возместить реальный ущерб в случае нарушения обязательств по договору, а также в случае утраты или повреждения по его вине имущества Гостиницы в соответствии с законодательством Российской Федерации и настоящими Правилами.

В случае утраты или повреждения имущества Гостиницы по вине потребителя, являющегося несовершеннолетним гражданином Российской Федерации, не достигшим 14-летнего возраста, а также иностранным гражданином или лицом без гражданства, не достигшими 18-летнего возраста, ответственность несут их родители (законные представители);

облюдать режим тишины в ночное время (период с 22.00 до 8.00 часов), не допускать нарушение режима сна и отдыха лиц, проживающих в Гостинице;

облюдать запрет курения табака, потребления никотин содержащей продукции или использования кальянов на всей территории и в здании и помещениях Гостиницы соответствии с Федеральным законом «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотин содержащей продукции»;

при выезде из Гостиницы произвести расчет за пользование дополнительными услугами и сдать администратору ключ.

Гостинице запрещается:

риносить и хранить в номерах жидкости, материалы и предметы, которые опасны для жизни и здоровья проживающих и сохранности имущества Гостиницы и лиц, проживающих в Гостинице;

ставлять в номерах посторонних лиц на период своего отсутствия, а также передавать им ключ от номера без предупреждения администрации Гостиницы;

передавать другим лицам свою карточку-пропуск.

приготовление пищи в номере с использованием нагревательных приборов;
выбрасывать в канализацию мусор и предметы личной гигиены;

проводить в гостиничном номере мероприятия, не связанные с проживанием (фуршеты, приемы многочисленных гостей, презентации, дни рождения, кастинги, конкурсы и т.д.).

проводить фото-, видеосъемку, а также проводить пресс-конференции на территории Гостиницы без согласования с администрацией Гостиницы.

4.4. Клиенты, проживающие в Гостинице, несут ответственность за приглашенных в номер гостей и соблюдение ими настоящих Правил.

4.5. Проживание с животными допускается только при условии предварительного согласования с администрацией Гостиницы и при наличии ветеринарного паспорта на животное. Материальную ответственность за действия питомцев, в том числе за порчу имущества Гостиницы и нарушение режима сна и отдыха других гостей, несет владелец животного. Клиент (гость) обязан сообщить сведения о животном (породу, возраст, размер, вес и иные особые характеристики), предъявить ветеринарный паспорт животного. Администрация Гостиницы оставляет за собой право определять возможность или невозможность проживания домашнего животного в номере и оставляет за собой право отказать в размещении в номере Гостиницы клиента с животными, в том числе в случае агрессивного или беспокойного поведения животных по отношению к сотрудникам или гостям Гостиницы.

5. ОБЯЗАННОСТИ И ПРАВА ГОСТИНИЦЫ

5.1. Гостиница обязана:

беспечить уровень обслуживания заказчиков (потребителей), проживающих в Гостинице, в соответствии с присвоенной категорией, оказывать услуги по проживанию в Гостинице на основании заключенного договора об оказании гостиничных услуг с соблюдением норм законодательства, регулирующего порядок оказания гостиничных услуг.

обязательном порядке информировать заказчиков (потребителей), поселяющихся в Гостиницу, об основных и дополнительных услугах, предоставляемых Гостиницей, их стоимости и порядке оплаты, предоставить им полную информацию по номерному фонду (категории номеров, их количество и действующие тарифы);

предоставить заказчикам (потребителям) полную и достоверную информацию, предусмотренную Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденными постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912;

беспечить прием, размещение по системе расчетного часа заезда (с 14-00 московского времени), расчетного часа выезда (до 12.00 московского времени) и условия проживания заказчиков (потребителей), поселяющихся в Гостиницу;

5.1.5. по просьбе заказчика (потребителя) без дополнительной оплаты обеспечить следующие виды услуг:

- а) вызов скорой помощи, других специальных служб;
- б) пользование аптечкой для оказания первой помощи;
- в) доставка в номер корреспонденции, адресованной заказчику (потребителю), по ее получении;
- г) побудка к определенному времени;
- д) пользование тонометром.

5.1.6. Гостиница отвечает за сохранность вещей потребителя в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Гостиница освобождается от ответственности за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и драгоценных вещей заказчика (потребителя), при условии, если они не были приняты Гостиницей на хранение.

5.1.7. Гостиница несет ответственность перед заказчиком (потребителем) ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по договору, предусмотренную законодательством Российской Федерации и договором.

5.1.8. Гостиница обязана обеспечить соблюдение требований Федерального закона «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотин содержащей продукции».

5.2. Гостиница оставляет за собой право:

а возмещение материального ущерба, причиненного проживающими в связи с утерей или повреждением имущества Гостиницы;

а расторжение договора в одностороннем порядке с проживающими в случае их отказа от оплаты за услуги по проживанию или нарушения ими Правил предоставления гостиничных услуг и проживания в Гостинице;

отказать в поселении в Гостинице при отсутствии свободных мест, при несоблюдении проживающими настоящих Правил, при несвоевременной оплате проживания;

а посещение номера без согласования с заказчиком (потребителем) в случае задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения ими настоящих Правил;

5.2.5. с согласия и за счет заказчика (потребителя) оказывать дополнительные гостиничные услуги, за исключением услуг, перечисленных в пункте 5.1.5 настоящих Правил, оказываемых без дополнительной оплаты;

5.2.6. отказать заказчику (потребителю) в размещении, если его документы не предоставлены или не соответствуют требованиям законодательства Российской Федерации. Гостиница не несет ответственность за работу городских служб (аварийное отключение электрической и тепловой энергии, водоснабжения и иных непреодолимых обстоятельств); срок хранения забытых посетителями Гостиницы вещей составляет 1 месяц.

6. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ ИНФОРМАЦИИ

6.1. Заказчик (потребитель), при заполнении и подписании анкеты установленного образца, дает согласие на обработку персональных данных, а также принимает на себя обязательства по обеспечению необходимого порядка доступа к работе с конфиденциальной информацией, в соответствии с требованиями Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

6.2. Обработка персональных данных Гостиницей заказчиков (потребителей) осуществляется на основании их письменного согласия на обработку персональных данных, в том числе на основании отдельно оформленного согласия на обработку персональных данных, разрешенных субъектом персональных данных для распространения, в порядке, предусмотренном статьей 10.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.3. По окончании оказания гостиничных услуг, Гостиница обеспечивает надлежащее хранение конфиденциальной информации о существующей системе организационно-правовых и режимных мер защиты персональных данных и иных сведений ограниченного распространения в течение срока, предусмотренного законодательством, и уничтожают ее по миновании надобности в установленном законом порядке.