



«Утверждаю»



Директор Государственного
Музея-заповедника
«Царское Село»

Гаратынова О.В.
«01» марта 2026 г.

ПРАВИЛА

предоставления проживания и услуг в Гостинице

«Екатерина»

1. Общие положения

- 1.1. Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг Государственного Музея-заповедника «Царское Село» (далее по тексту ГМЗ) в Гостинице «Екатерина» (далее по тексту - «Правила») разработаны в соответствии с Постановлением Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 («Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации») с целью определения порядка и сроков предоставления гостиничных услуг. Правила применяются в отношении гостей, проживающих в Гостинице, иных гостей, пользующихся услугами Гостиницы, а также контрагентов при заключении с Исполнителями договоров оказания услуг, агентских договоров и являются неотъемлемой частью вышеперечисленных договоров.

Данные правила распространяются на всех работников,Guests и посетителей Гостиницы «Екатерина». Находясь на территории ГМЗ, Гости и посетители соглашаются с настоящими условиями и принимают Правила.

Основные понятия, используемые в настоящих Правилах, означают:

«Гостиница» - Гостиница «Екатерина» - тип средства размещения, в котором предоставляются гостиничные услуги и которое соответствует требованиям, установленным положением о классификации средств размещения, утвержденным Правительством Российской Федерации

«Исполнитель» - Государственный Музей-заповедник «Царское Село», оказывающий услуги Гостям по договору, заключенному в письменной форме или агентскому договору;

"бронирование" - закрепление за потребителем номера на условиях, определенных заявкой заказчика (потребителя) (далее - заявка), и подтверждение этой заявки со стороны исполнителя.

"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 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 (далее Гость);

"средство размещения" - имущественный комплекс, включающий в себя здание (часть здания) или строение, сооружение, помещение используемый для временного размещения и обеспечения временного проживания физических лиц;

"номер" - изолированное помещение в средстве размещения, 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 средстве размещения, а также иные услуги по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц;

"цена размещения" - стоимость временного проживания в номере и иных услуг по обслуживанию проживающих в средстве размещения физических лиц, предоставляемых потребителям, определенных исполнителем, оказываемых за единую цену.

Состав услуг, входящих в услуги средства размещения, определяется требованиями к типу средства размещения и (в случае присвоения средству размещения определенной категории) требованиями к присвоенной средству размещения категории, предусмотренными Положением о классификации средств размещения.

«Транспортное средство» - Легковой автомобиль, предназначенный для перевозки пассажиров и багажа, вместимостью от 2 до 8 человек, который требует для управления водительские права категории «В», мотоциклы, квадроциклы, мопеды, которые требует для управления водительские права категории «А», «А1», «М».

«Парковочное место» - специально предоставленное место для организованной стоянки транспортных средств на территории ГМЗ за дополнительную плату.

«Территория ГМЗ» - земельный участок Государственного Музея-заповедника с элементами благоустройства, дворцами, хозяйственными постройками, озеленением, зонами, предназначенными для прохода людей и проезда транспортных средств, на котором расположена гостиница.

- 1.2. Режим работы Гостиницы круглосуточный.
- 1.3. График предоставления услуг питания и иных услуг утверждается непосредственно исполнителем услуг.

2. Информация об услугах, порядок бронирования и оплаты услуг

- 2.1. Услуги предоставляются в соответствии с действующим прейскурантом и режимом предоставления услуг.
- 2.2. Исполнитель сохраняет за собой право изменять прейскурант и другие условия предоставления услуг без предварительного уведомления, если это не запрещено действующим законодательством РФ.
- 2.3. Гостиничные услуги предоставляются Исполнителем на основании договора, заключенного в письменной форме.

Договор, заключенный с Гостем или с Заказчиком – физическим лицом, не являющимся индивидуальным предпринимателем, является публичным договором.

- 2.4. Письменная форма договора считается соблюденной в случае составления одного документа (в том числе электронного), подписанного двумя сторонами, или подтверждения исполнителем заявки путем направления соответствующего уведомления о подтверждении бронирования, а также в случае совершения заказчиком (потребителем) действий, направленных на получение услуг средства размещения (в том числе оплаты услуг средства размещения заказчиком (потребителем)).
- 2.5. Форма и порядок направления заявки устанавливаются исполнителем, при этом такой порядок должен обеспечивать возможность установить, что заявка исходит от заказчика (потребителя).
- 2.6. Исполнитель при наличии в указанные в заявке даты свободного номера направляет Заказчику или Гостю уведомление о подтверждении бронирования, содержащее сведения о наименовании исполнителя, заказчике, информацию о заказанном номере и цене размещения, сроках проживания и об условиях бронирования, а также иные сведения, определяемые исполнителем.

В этом случае договор считается заключенным с момента получения заказчиком (потребителем) уведомления о подтверждении бронирования.

- 2.7. Исполнитель применяет в средстве размещения бронирование, предусматривающее ожидание потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда потребителя исполнитель вправе отказаться от исполнения договора. Если заказчик (потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, исполнитель возвращает заказчику (потребителю) плату за услуги средства размещения в полном размере. В случае несвоевременного уведомления об отказе от договора заказчиком (потребителем), опоздания или незаезда потребителя с него или с заказчика взимается плата за номер, но не более чем за сутки.
- 2.8. Исполнитель вправе отказать в заключении Договора гостиничных услуг, если на указанные в заявке даты отсутствуют свободные номера, соответствующие требованиям заявки.
- 2.9. Исполнитель безвозмездно из расчета на одну персону предоставляет расходные принадлежности, в том числе:
 - туалетные принадлежности (пополнение не чаще чем один раз в сутки);
 - банные тапочки 1 пара на гостя (предоставляются на период проживания);
 - зубной набор (предоставляется по запросу);

- бритвенный набор (предоставляется по запросу);
 - косметический набор (предоставляется по запросу);
 - швейный набор (предоставляется по запросу);
 - расческу (предоставляется по запросу);
 - принадлежности для обуви (губка, щетка, салфетка для обуви).
- 2.10. Исполнитель предоставляет полотенца, в количестве не менее 3-х штук. Замена полотенец осуществляется один раз в сутки при уборке номера.
- 2.11. Исполнитель, при наличии возможности, по запросу Гостя, может предоставить Гостю Парковочное место для стоянки Транспортного средства.
- 2.12. Парковочное место предоставляется за дополнительную плату, указанную в прейскуранте.
- 2.13. Оплата услуг, предоставляемых Исполнителем, осуществляется по действующему прейскуранту. Действующий прейскурант на услуги Гостиницы размещается на стойке приема и размещения Гостиницы.

2.1. Условия оплаты услуг Гостиницы и расчетное время.

- 2.1.1. Оплата за услуги Гостиницы принимается в рублях РФ путем наличного или безналичного расчета. К оплате принимаются карты платежных систем МИР, Visa, Union Pay, Mastercard.
- 2.1.2. За проживание детей до 3х лет включительно в номере с родителями без предоставления дополнительного места (либо с предоставлением детской кроватки), плата не взимается. За проживание детей старше 3х лет с предоставлением дополнительного места, плата взимается согласно действующему прейскуранту.
- 2.1.3. За проживание в номере Гостя других лиц взимается плата согласно действующему прейскуранту.
- 2.1.4. Время заезда в Гостиницу – 15:00 часов текущих суток по местному времени. Сутки проживания исчисляются с 15:00 часов одних суток (единый час заезда) до 12:00 часов других суток (единый расчетный час). По окончании оплаченного периода проживания Гость обязан освободить номер до 12:00 часов. В случае выезда после 12.00 часов оплата за проживание взимается в следующем порядке:
- с 12:00 до 18:00 часов взимается оплата за половину суток;
 - после 18:00 часов взимается оплата за полные сутки.
- При желании продлить срок проживания Гостю необходимо сообщить об этом администратору Гостиницы не позднее, чем за 12 часов до окончания расчетного часа. Продление срока проживания производится только при отсутствии брони на данный номер. При наличии свободных номеров Гостю может быть предоставлен другой номер.
- 2.1.5. Ранний заезд возможен только при наличии свободных мест и по согласованию с Администрацией Гостиницы. В случае раннего заезда Гостя в Гостиницу, оплата взимается в следующем порядке:
- 00.00 до 15:00 часов взимается оплата за половину суток.
- 2.1.6. При проживании менее суток плата взимается за сутки независимо от расчетного часа.

2.2 Порядок и условия предоставления гостиничных услуг в Гостинице

2.2.1. Заселение Гостя осуществляется при условии предъявления Гостем 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) паспорта гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;
- г) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- д) документа, удостоверяющего 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»).

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, указанных выше, заселение в средство размещения потребителя, являющегося гражданином Российской Федерации, осуществляется при предъявлении потребителем российского национального водительского удостоверения.

2.2.2. Заселение в средство размещения несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, не достигшего 14-летнего возраста, а также несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина Российской Федерации, осуществляется на основании свидетельства о рождении указанного несовершеннолетнего гражданина и документов, удостоверяющих личность, или документа, указанного в абзаце последнем пункта 2.2.1 настоящих Правил, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в средство размещения (далее - согласие). Проживание несовершеннолетнего в Отеле в нарушение данного пункта настоящих Правил не допускается.

2.2.3. При оформлении проживания Гость – иностранный гражданин (лицо без гражданства) представляет документ, удостоверяющий его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:

- а) паспорта иностранного гражданина либо иного документа, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- б) документа, выданного иностранным государством и признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- в) разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- г) вида на жительство лица без гражданства;
- д) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации либо временно проживающего в Российской Федерации иностранного гражданина).

В случае прибытия в новое место пребывания дополнительно предъявляется отрывная часть уведомления о прибытии по прежнему месту пребывания в Российской Федерации.

- 2.2.4. Регистрация потребителей, являющихся гражданами Российской Федерации, по месту пребывания в средстве размещения 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. N 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".
- 2.2.5. Постановка потребителей, являющихся иностранными гражданами и лицами без гражданства, на учет по месту пребывания в средстве размещения 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".
- 2.2.6. При оформлении заселения Гость (кроме лиц, не достигших возраста 14 лет) заполняет регистрационную карту установленного образца, одновременно являющуюся Полным договором об оказании гостиничных услуг, подписываемых двумя сторонами.
- 2.2.7. Сотрудники Гостиницы вправе отказать в размещении лицам, находящимся в состоянии алкогольного или наркотического опьянения.
- 2.2.8. В целях обеспечения безопасности на объекте культурного наследия сотрудники привлекаемой охранной организации вправе потребовать предъявить для досмотра вещи.

2.3. Пребывание посторонних лиц в номере Гостя:

- 2.3.1. В дневное время суток, с 8:00 до 23:00 часов, в номере кроме Гостей, зарегистрированных и проживающих в номере, могут находиться приглашенные Гостями посторонние лица (не проживающие в номере).
- 2.3.2. Гость должен лично на стойке регистрации подтвердить свое согласие на посещение посторонними лицами (не проживающими в номере) своего номера, встретив посетителей (посетителя) у стойки регистрации. Приглашенные Гостем лица обязаны предоставить сотрудникам Гостиницы документы, удостоверяющие их личность.
- 2.3.3. После 23:00 часов дальнейшее пребывание посторонних лиц в номере возможно исключительно при условии их регистрации в номере Гостя.
- 2.3.4. В случае нарушения условий п. 2.3.1. и п. 2.3.3. настоящих Правил, сотрудники стойки регистрации Гостиницы имеют право потребовать, чтобы посторонние лица покинули номер.
- 2.3.5. Данный порядок – это мера безопасности, направленная на обеспечение безопасности Гостей, сохранности имущества Гостиницы и проживающих в Гостинице Гостей, а

также выполнение установленной законодательством обязанности Гостиницы по регистрации граждан по месту пребывания.

2.3.6. По согласованию с администрацией Гостиницы (Исполнителя), Гостю при предъявлении ветеринарного паспорта предоставляется возможность размещения в номере с одной собакой старше одного года и весом не более десяти килограмм. Гость несет полную материальную ответственность за порчу имущества Гостиницы собакой. При выезде Гость обязан предупредить администратора о своем выезде, а номер должен обследоваться сотрудниками Гостиницы на предмет причинения ущерба. Уборка номера производится только в присутствии Гостя в номере. Если собака остается в номере одна, то гость обязан повесить табличку «Не беспокоить». В холле и коридорах Гостиницы передвижение собаки возможно только на поводке или на руках. Запрещается нахождение Гостя с собакой в зоне отдыха. Выгул собаки осуществляется в строго отведенных местах на территории ГМЗ. Место выгула уточняется у администратора стойки регистрации. Нахождение собак в парках и дворах ГМЗ строго запрещено.

2.3.7. Проживание в Гостинице с иными животными запрещено.

2.4. **Право на внеочередное обслуживание имеют:**

- Герои Социалистического Труда;
- инвалиды войны (пп. 28 п. 1 ст. 14 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»);
- участники Великой Отечественной войны (пп. 19 п. 1 ст. 15 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ);
- лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда» (пп. 15 п. 1 ст. 18 Федерального закона от 12.01.1995 № 5-ФЗ);
- герои Советского Союза;
- герои Российской Федерации;
- полные кавалеры ордена Славы (ст. 1.1, 7 Закона РФ от 15.01.1993 № 4301-1 «О статусе Героев Советского Союза, Героев Российской Федерации и полных кавалеров ордена Славы»);
- инвалиды I и II групп (абз. 6 п. 1 Указа Президента РФ от 02.10.1992 № 1157).

3. **Права и обязанности Гостя.**

3.1. **Гость обязан:**

- соблюдать настоящие Правила и Правила поведения в Гостинице;
- при заселении осмотреть и принять номер для проживания (в случае не предъявления в течение 10 минут претензий по качеству предоставленного номера, номер считается принятым без претензий);
- не причинять беспокойства другим Гостям, соблюдать тишину и общественный порядок в номере, помещениях и на территории ГМЗ;
- бережно относиться к имуществу Гостиницы, соблюдать чистоту в номере, в помещениях и на территории ГМЗ;
- соблюдать правила противопожарной безопасности;
- при обнаружении признаков аварийного состояния сантехнического, электротехнического и прочего оборудования немедленно сообщить любому сотруднику Гостиницы;
- своевременно и в полном объеме оплачивать предоставленные Гостиницей услуги;

- возместить ущерб в случае утраты или повреждения имущества Гостиницы;
- соблюдать Дресс-код на территории Гостиницы;
- размещать для стоянки свое транспортное средство в обозначенном парковочном месте;
- передвигаться по территории ГМЗ на транспортном средстве со скоростью, не превышающей 10 км. в час.
- нести ответственность за ущерб, причиненный имуществу Гостиницы, имуществу и здоровью третьим лицам, связанный со стоянкой и с управлением транспортным средством на территории ГМЗ.

Заказчик (Гость) 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 настоящих Правил.

В случае утраты или повреждения имущества средства размещения 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).

За нарушение обязательства по соблюдению настоящих правил, Правил поведения в Гостинице, Правил противопожарной безопасности Гость обязан возместить ущерб Исполнителю в соответствии с утвержденным перечнем.

3.2. Гостю запрещается:

- Находиться на территории гостиницы с любым видом оружия (газовое, травматическое, холодное, огнестрельное)
- оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие, а также передавать им ключ от номера;
- езда по паркам на мотоциклах, скутерах, снегоходах, электросамокатах, а также любых средствах передвижения, оснащенных электроприводом (в том числе вход в парки с указанными средствами), за исключением электромобилей Музея-заповедника.
- хранить в номере громоздкие вещи, оружие, боеприпасы, взрывчатые, химические, радиоактивные и ядовитые вещества, взрывные устройства, наркотические и психотропные вещества, иные предметы, угрожающие общественной безопасности и порядку;
- нахождение и (или) выгул домашних животных всех видов в Екатерининском и Александровском парках.
- проходить на территорию дворца и/или дворцовый плац (в т.ч. на завтрак) с любыми видами животных
- использовать беспилотные летательные аппараты без оформленного согласования с администрацией Музея-заповедника.
- перемещать мебель и оборудование в номере и помещениях Гостиницы;
- курить в номере, в помещениях и на территории Гостинице. Потребитель обязан соблюдать запрет курения табака, потребления никотинсодержащей продукции или использования кальянов на отдельных территориях, в помещениях, в зданиях и на объектах, где курение табака запрещены в соответствии с Федеральным законом "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма, последствий потребления табака или потребления никотинсодержащей продукции".

- нарушать тишину в Гостинице после 22.00;
- размещать транспортное средство на территории ГМЗ без согласия Гостиницы;
- размещать транспортное средство в не отведенном для парковки месте.

3.3. В случае грубого нарушения Гостем п.п. 3.1, 3.2. настоящих Правил и Правил поведения в Гостинице Исполнитель вправе вызвать сотрудников полиции и после составления документа о правонарушении прекратить оказание услуг.

4. Права и обязанности Исполнителя

- 4.1 Исполнитель обеспечивает качество предоставляемых услуг в соответствии с условиями договора оказания услуг, агентского договора, а при отсутствии вышеуказанных договоров - в соответствии с требованиями, обычно предъявляемыми к этим услугам.
- 4.2 Исполнитель обязан обеспечить размещение информации, предусмотренной п. 9 Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации, утвержденных Постановлением Правительства РФ от 25.11.2025 г. № 1912, на стойке регистрации Гостиницы, а также на сайте Гостиницы <https://tzar.ru/services/hotel>
- 4.3 Администрация Гостиницы вправе произвести замену предоставленного Гостю номера и требовать незамедлительного освобождения, занимаемого Гостем номера в случае необходимости осуществления экстренных ремонтно-технических, санитарно-эпидемиологических и иных работ, направленных на устранение причин, создающих угрозу или препятствующих качественному и безопасному предоставлению услуг.
- 4.4 Администрация Гостиницы имеет право отказать Гостю в предоставлении услуг и выселить Гостя из Гостиницы в случае нарушения настоящих Правил, Правил поведения в Гостинице, несвоевременной оплаты за предоставленные Гостиницей услуги, а также совершения (попытки совершения) Гостем в отношении персонала Гостиницы и (или) других Гостей Гостиницы противоправных действий, угрожающих безопасности жизни, здоровью и (или) имуществу других лиц.
- 4.5 Администрация Гостиницы оставляет за собой право доступа в номер без предварительного согласования с Гостем в случае возникновения аварийной ситуации, а также в случае нарушения Гостем настоящих Правил, общественного порядка.

5. Прочие условия

- 5.1. Исполнитель не несет ответственности за материальный и (или) моральный ущерб, причиненный Гостю по не зависящим от Исполнителя причинам, либо из-за субъективной оценки Гостя.
- 5.2. Исполнитель не несет материальной ответственности за имущество Гостя, оставленное в местах общественного пользования.
- 5.3. Исполнитель не несет ответственности за сохранность и ущерб, причиненный транспортному средству Гостя, размещенному для стоянки на территории ГМЗ.
- 5.4. Исполнитель не отвечает за ущерб, причиненный имуществу и здоровью третьих лиц в связи с использованием и стоянкой на территории ГМЗ.
- 5.5. В случае выявления недостатков в предоставлении услуг Гость должен незамедлительно уведомить об этом Администрацию Гостиницы. В случае

невозможности устранения недостатков Гость должен изложить свои претензии в письменной форме. Невыполнение данного условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензии.

- 5.6. В случае направления в Гостиницу Гостей Заказчиком, ответственность за достоверность сведений, относящихся к настоящим Правилам, несет непосредственно Заказчик.
- 5.7. Гостиница не несёт ответственность за ценные вещи, не сданные на хранение в сейф, расположенный в службе приёма и размещения.
- 5.8. Гость вправе расторгнуть договор на оказание услуг в любое время, при условии оплаты Исполнителю стоимости фактически оказанных услуг.
- 5.9. Гость принимает к сведению и не возражает против использования в помещениях и на территории ГМЗ (за исключением жилых номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- 5.10. Гость дает свое согласие на обработку его персональных данных и их передачу третьим лицам Исполнителями в случаях, предусмотренных действующим законодательством РФ.
- 5.11. Исполнитель обеспечивает конфиденциальность персональных данных Гостя и гарантирует, что передача его персональных данных третьим лицам будет осуществляться только в целях, предусмотренных действующим законодательством РФ.

Правила разработал:

Начальник гостиницы



Емельянова С.В.

Согласовано:

Начальник службы региональных
и международных проектов



Филимонова О.Ф.

Ведущий юрисконсульт юридического
отдела



Гордеева Е.В.