



«Утверждаю»  
Генеральный директор  
АО «УМЦ «Голицыно»

*Т.В. Никиточкина*  
Т.В. Никиточкина

«01» марта 2026 г.



### Положение о порядке пребывания гостей в АО «Учебно-методическом центре «Голицыно»

Настоящее Положение разработано на основании Закона «О защите прав потребителей» № 2300-1 от 07.02.1992 г. (ред. от 03.07.2016 г.), «Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», утвержденных Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912, и утверждено Приказом № \_\_\_ от «01» марта 2026 г.

#### 1. Общие положения

- 1.1. Под понятием «Учебно-методический центр «Голицыно» следует понимать территорию Центра, включая корпус, спортивные сооружения и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее - Центр).
- 1.2. Под понятием «гость Центра» следует понимать лицо, находящееся на территории Центра, пользующееся услугами Центра, включая услуги по проживанию, и соответствует понятию «потребитель» в соответствии с «Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 N 1912.
- 1.3. Под понятием «посетитель Центра» следует понимать лицо, находящееся на территории Центра, пользующееся услугами Центра без услуги по проживанию на основании приобретаемой в обязательном порядке дневной карты посетителя Центра, являющейся основанием правомерного нахождения на территории Центра.
- 1.4. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками Центра по выполнению взятых на себя обязательств в соответствии с законом «О защите прав потребителей» и другими нормативными актами, регламентирующими различные виды деятельности.
- 1.5. Под понятием «не оказанная услуга» следует понимать невыполнение сотрудниками Центра взятых на себя обязательств по предоставлению оплаченных услуг.
- 1.6. Под понятием «не в полной мере оказанная услуга» следует понимать услугу, которая была оказана не вовремя или с какими-либо отклонениями от заявленных характеристик.
- 1.7. Под понятием «грубое нарушение правил проживания в Центре» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации Центра и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности по обеспечению отдыха гостей Центра, или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.
- 1.8. Порядок заезда и выезда гостя подлежит оформлению в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации и настоящим Положением.
- 1.9. Регистрация и размещение гостей производится на основании заполненного листка регистрации с обязательным предоставлением документа удостоверяющего личность (паспорт, военный билет военнослужащего РФ, временное удостоверение личности гражданина РФ, водительское удостоверение РФ, свидетельство о рождении – для детей

до 14 лет). Подростки до 14 лет регистрируются вместе с родителями (усыновителями, опекунами) или сопровождающими лицами, получившими нотариально заверенное согласие одного из законных представителей. Регистрация и размещение иностранных граждан или лиц без гражданства производится на основании заполненного листка регистрации, с обязательным предоставлением документа удостоверяющего личность (паспорт иностранного гражданина или иной документ, выданный иностранным государством и признаваемый в РФ в качестве удостоверения личности иностранного гражданина; разрешение на временное проживание лица без гражданства; вид на жительство лица без гражданства; временное удостоверение личности лица без гражданства в РФ).

- 1.10. Центр применяет бронирование, предусматривающее ожидание Гостя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда, и в случае незаезда Гостя Центр вправе отказаться от исполнения договора и отменить бронирование.
- 1.11. Гость или заказчик при бронировании по предварительному согласованию с уполномоченным представителем Центра имеет право уменьшить или увеличить количественный состав гостей не позднее, чем до дня заезда. В этом случае, произведенная оплата за размещение гостей, которые своевременно отказались от заезда, в полном размере подлежит возврату лицу, осуществившему платеж. В случае несвоевременного, т.е. в день заезда, отказа от договора, уведомления об уменьшении количественного состава гостей, опоздания или незаезда гостей, произведенная оплата за размещение опоздавших или невыехавших гостей подлежит возврату лицу, осуществившему платеж, за вычетом платы за номер (отдельное место в многоместном номере) в размере одних суток проживания. В случае, если опоздавшие гости своевременно уведомили Центр о необходимости сохранения бронирования или к моменту их заезда Центр имеет возможность предоставить опоздавшим гостям тот же или аналогичный номер, произведенная ранее оплата за опоздавших гостей возврату не подлежит. В случае отсутствия на момент заезда опоздавших гостей того же или аналогичного номера и наличия возможности заселения гостей в номер повышенной комфортности, такое заселение производится после доплаты разницы между стоимостью забронированного номера и стоимостью номера, в который заселены опоздавшие гости. В случае разницы между номерами в сторону уменьшения стоимости между забронированным номером и номером заселения опоздавших гостей, опоздавшим гостям производится возврат денежных средств в размере такой разницы на основании соответствующего заявления гостя.
- 1.12. Центр принимает на себя обязательства по оказанию услуг размещения с даты заезда гостя и на весь оплаченный гостем период размещения, независимо от присутствия гостя в средстве размещения.
- 1.13. Плата за услуги взимается в соответствии с расчетным часом, время заезда – 12.00 по местному времени, время выезда – 10.00. По предварительному индивидуальному запросу расчетный час может быть скорректирован и будет считаться с момента фактического заезда/регистрации гостя.
- 1.14. В случае задержки выезда гостя плата за проживание взимается в следующем порядке:
  - до 12 часов после расчетного часа — почасовая оплата
  - от 12 до 24 часов после расчетного часа — плата за полные сутки.

## 2. Обязанности Центра по предоставлению услуг

- 2.1. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
- 2.2. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта гостей.
- 2.3. Обеспечить полное соответствие нормам СЭС и другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Центра.

- 2.4. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Центра.
- 2.5. Не проводить шумных мероприятий на территории Центра после 23.00, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ.
- 2.6. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Центра.
- 2.7. В случае аварии или выходе из строя какого-либо оборудования в номере и невозможности устранения данной проблемы, предлагать гостю номер не ниже оплаченной им категории. При невозможности последнего выдать справку о прекращении проживания для дальнейшего пропорционального возмещения стоимости оплаты.
- 2.8. Администрация не несёт ответственности за утрату денег, валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей оставленных в номере гостиницы или в помещениях корпуса Центра (ст.925 Гражданского Кодекса РФ).
- 2.9. Предоставить гостям без дополнительной оплаты вызов скорой помощи, оказать экстренную медицинскую помощь.

### **3. Права гостя**

- 3.1. Пользоваться всеми объектами Центра в интервале, установленном регламентом рабочего времени для соответствующего объекта.
- 3.2. Получать информацию по работе объектов Центра, производить предварительный заказ услуг.
- 3.3. Обращаться к администратору по вопросам качества оказанных услуг и при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

### **4. Обязанности гостя**

- 4.1. При размещении в Центре гость вместе с ключом от номера получает Карту гостя. Данную карту необходимо предъявлять при входе на территорию Центра. В случае утери Карты гостя или ключа необходимо немедленно сообщить об этом дежурному администратору.
- 4.2. Посетители проживающих в номере гостей, могут оставаться в Центре до 24 часов. В случае задержки посетителя, необходимо произвести его оформление у дежурного администратора.
- 4.3. В период отдыха соблюдать морально-этические нормы, воздерживаться в местах массового отдыха гостей от чрезмерного употребления алкоголя и нецензурных выражений. Уважать право других гостей на отдых, не оскорблять действиями и словами обслуживающий персонал.
- 4.4. Соблюдать правила пожарной безопасности на всех объектах Центра.
- 4.5. В период с 23.00 до 09.00 соблюдать тишину и не создавать неудобства другим гостям.
- 4.6. Беречь имущество Центра, переданное во временное пользование. В случае нанесения ущерба возмещать убытки, причиненные имуществу Центра в соответствии с законодательством РФ.
- 4.7. При выезде сдать номер горничной (дежурному администратору), произвести расчет за оказанные услуги и оформить выезд в соответствии с законодательством РФ и настоящим Положением.

### **5 На территории Центра не допускается**

- 5.1. Проводить на территорию Центра своих посетителей без предупреждения дежурного администратора.
- 5.2. Передавать ключ от номера другому лицу.
- 5.3. Посещение баров и ресторана на территории Центра со своими продуктами питания и алкогольными напитками.
- 5.4. Поселение с домашними и другими животными.

- 5.5 Ношение и хранение оружия, взрывчатых и легковоспламеняющихся, едких и ядовитых веществ. Гости, имеющие по роду своей деятельности право на ношение и хранение оружия, самостоятельно несут за него ответственность в соответствии с законодательством РФ, и обязаны по требованию администрации Центра предоставить документы, удостоверяющие их право на ношение и хранение оружия. Под «оружием» следует понимать средства, указанные в законе РФ «Об оружии».
- 5.6 Разведение костров, устройство зон для пикников и увеселительных мероприятий в непредусмотренных для этого местах.
- 5.7 Хранение и несанкционированное использование пиротехнических изделий.
- 5.8 Передвижение на личном автотранспорте по территории Центра за исключением подъезда к корпусу в день заезда и выезда с целью разгрузки и погрузки вещей (не более чем 15 минут). Скорость движения на автомобиле по территории Центра не должна превышать 10 км/ч.

## **6 Ответственность гостя и права Центра**

- 6.1 Администрация Центра имеет право отказать гостю в предоставлении каких-либо услуг, обозначенных в прейскуранте, по медицинским показаниям и в случае проявления со стороны гостя в отношении персонала и других отдыхающих агрессии или действий, угрожающих безопасности здоровью или имуществу других лиц.
- 6.2 В случае грубого нарушения правил поведения или техники безопасности со стороны гостя администрация имеет право отказать гостю в дальнейшем пребывании на территории Центра с обязательным составлением акта по данному нарушению и приглашением при необходимости сотрудников компетентных органов.
- 6.3 В случае прекращения отдыха гостя в соответствии с пунктами 6.1 и 6.2. гостю, в отношении которого была применена мера по прекращению отдыха, возврат денег за оплаченные, но нереализованные услуги по проживанию осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
- 6.4 Центр не несет ответственности за здоровье гостя в случае употребления им напитков и продуктов, приобретенных не на территории Центра.

## **7 Рекламации и порядок разрешения споров**

- 7.1 В случае возникновения каких-либо спорных вопросов относительно качества обслуживания гость Центра должен стремиться к тому, чтобы решить их с администратором Центра путем обращения в отдел рекламы, маркетинга и продаж. Если проблема не может быть решена на месте, то гостю Центра необходимо изложить свои пожелания в письменной форме и зарегистрировать их у администратора. Невыполнение этого условия может служить основанием для полного или частичного отказа в удовлетворении претензий.
- 7.2 В случае невозможности устранения выявленных недостатков на месте составляется Акт в 2-х экземплярах с указанием замечаний, подписанный гостем Центра и уполномоченным лицом со стороны Центра.
- 7.3 Если администрации Центра не удалось устранить обнаруженные недостатки на месте, гость Центра имеет право при наличии Акта выявленных нарушений в течение 20 календарных дней после истечения оплаченного периода проживания предъявить претензию. При отсутствии соответствующего Акта претензия не может быть принята к рассмотрению, а требования потребителя услуги считаются необоснованными и не подтвержденными.
- 7.4 Книга отзывов и предложений находится на стойке регистрации и выдается дежурным администратором по требованию гостей.