

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково»  
(АО «Аэропорт «Пулково»)

Рег. № 642

Экз. № \_\_\_\_\_

**УТВЕРЖДАЮ**

Генеральный директор  
Р.С. Чернышев Р.С. Чернышев

«30» марта 2026 г.

**ПОЛОЖЕНИЕ**

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

**П АП Гостиница 867-2026**

**Версия № 3**

**Всего листов: 23**

**Санкт-Петербург**

**2026 г.**

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 2 из 23</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

## **Информационные данные**

- 1 РАЗРАБОТАНО – директором Гостиницы АО «Аэропорт «Пулково» (тел.612-07-73).
- 2 Введено взамен версии №2 Положения П АП Гостиница 867-2021 «Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково».
- 3 Положение разработано в соответствии с требованиями СТО АП 003-2025 «Порядок разработки и управления организационными документами».
- 4 УПРАВЛЕНИЕ ПОЛОЖЕНИЕМ – в соответствии с требованиями СТО АП 003-2025 «Порядок разработки и управления организационными документами».
- 5 СРОК ПЕРЕСМОТРА – не позднее марта 2029 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 23 л. - 1 экз.
2 Канцелярия (подлинник)	на 23 л. - 1 экз.

## **Результаты периодических проверок:**

<p style="text-align: center;">Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение</p>	<p style="text-align: center;"><b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 3 из 23</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b></p>	

## СОДЕРЖАНИЕ

Преамбула.....	4
1 Общие положения.....	4
2 Режим работы Гостиницы.....	5
3 Порядок и условия предоставления гостиничных услуг.....	5
4 Ответственность Исполнителя и Потребителя за предоставление услуг.....	15
5 Заключительные положения.....	16
Лист согласования.....	17
Приложение 1.....	18
Приложение 2.....	19
Приложение 3.....	20
Лист ознакомления.....	23

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 4 из 23</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</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», Правилами предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации, утвержденными Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912, Федерального закона «Об основах туристской деятельности в Российской Федерации» №132-ФЗ от 24.11.1996, Положения о классификации гостиниц, утвержденного Постановлением Правительства РФ №1951 от 27 декабря 2024 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 мест для временного проживания и иных услуг по обслуживанию проживающих, 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» - стоимость временного проживания и иных услуг по обслуживанию проживающих, 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;

«Бронирование» - закрепление за Потребителем номера 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;

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 5 из 23</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

«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 в коридорах и холле Гостиницы со сроком хранения записей видеосъемки не менее 14 календарных дней и охранная 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.

## **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.

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 6 из 23</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

3.1.2. Исполнитель применяет в Гостинице Бронирование, предусматривающее ожидание Потребителя до времени выезда (расчетного часа) дня, следующего за днем запланированного заезда.

3.1.3. Исполнитель вправе отказать Потребителю или Заказчику в Бронировании номеров, если на указанную в Заявке дату отсутствуют свободные номера соответствующие требованиям Заявки. В данном случае Потребителю или Заказчику высылается «Отказ в Бронировании» посредством почтовой, электронной или иной связи.

3.1.4. Если Заказчик (Потребитель) уведомляет об отказе от договора до дня заезда, Исполнитель возвращает Заказчику (Потребителю) плату за услуги Гостиницы в полном размере.

3.1.5. Потребитель (Заказчик) вправе аннулировать Заявку путем направления Исполнителю отказа от Бронирования посредством факсимильной, почтовой, электронной и или иной связи до дня заезда.

3.1.6. В случае несвоевременного уведомления (после 24:00 дня, предыдущего дню запланированного заезда) об отказе от договора Заказчиком (Потребителем), опоздания или не заезда Потребителя Гостиница вправе взимать с Потребителя или с Заказчика плату за номер в размере стоимости суток проживания в номере. Стоимость суток проживания учитывает категорию номера и количество размещаемых Потребителей в номере в соответствии с Заявкой на Бронирование.

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

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;

д) временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;

е) 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;

ж) документа, удостоверяющего личность военнослужащего РФ – в период мобилизации, действия военного положения и в военное время;

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 7 из 23</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

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

и) разрешения на временное проживание лица без гражданства;

к) вида на жительство лица без гражданства;

л) временного удостоверения личности лица без гражданства в Российской Федерации.

В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность гражданина РФ, указанных в пунктах «а», «б», «г», «д» и «ж», заселение в Гостиницу Потребителя осуществляется при предъявлении Потребителем национального водительского удостоверения.

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 или о водительском удостоверении);

в) сведения об уникальном номере реестровой записи, присвоенный Гостинице в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о Гостинице, сведения о присвоенной Гостинице категории, а также сведения о предоставляемом номере и об адресе Гостиницы;

г) сведения о категории номера, цене номера, количестве номеров;

д) период проживания в Гостинице;

е) время заезда и время выезда (расчетный час);

ж) сведения о Бронировании, включая информацию об условиях и сроках отмены Бронирования, а также об условиях и сроках возврата внесенной платы за услуги Гостиницы;

з) иные необходимые сведения по усмотрению Исполнителя.

Договором на оказание гостиничных услуг Потребителю (физическому лицу) является Анкета гостя (далее Анкета), подписываемая при регистрации. Анкета содержит все обязательные при заселении сведения о Потребителе, определенные Постановлением Правительства РФ от 27.11.2025 № 1912.

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.

<p style="text-align: center;">Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение</p>	<p style="text-align: center;"><b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 8 из 23</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b></p>	

3.2.7 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) уникальный номер реестровой записи, присвоенный Гостинице в реестре классифицированных средств размещения, ссылку в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» на запись в реестре классифицированных средств размещения, содержащую сведения о Гостинице, сведения о присвоенной Гостинице категории, об организации, осуществляющей классификацию средств размещения.
- 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 размещения, площадь номера;
- и) перечне услуг, входящих в цену номера;
- 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;
- 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.
- р) размер предоставляемой Заказчику (Потребителю) скидки от цены размещения.

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

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

3.2.9. 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.

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 9 из 23</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

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

3.2.11. Потребитель несет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации в случае представления недействительных (поддельных) документов, удостоверяющих его личность, и (или) сообщения о себе заведомо ложных сведений.

3.2.12. В случае поступления из информационной системы МВД РФ сведений о несоответствии водительского удостоверения сведениям о документе, удостоверяющем личность гражданина РФ, содержащимся в указанной системе, Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору.

### 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".

3.3.2. Регистрация гражданина по месту пребывания в Гостинице производится Исполнителем по прибытии такого гражданина на основании документов, удостоверяющих личность, либо сведений, содержащихся в документе, удостоверяющем личность (фамилия, имя, отчество (при наличии), пол, дата рождения, гражданство, регистрация по месту жительства в пределах Российской Федерации и место рождения, серия и номер документа, удостоверяющего личность, дата его выдачи, наименование органа, выдавшего документ, удостоверяющий личность, и (или) код его подразделения), полученных из федеральной государственной информационной системы "Единая система идентификации и аутентификации в инфраструктуре, обеспечивающей информационно-технологическое взаимодействие информационных систем, используемых для предоставления государственных и муниципальных услуг в электронной форме" (далее - ЕСИА), после идентификации и (или) аутентификации гражданина с использованием ЕБС.

3.3.2.1. В случае отсутствия документов, удостоверяющих личность, либо отсутствия возможности идентификации гражданина посредством ЕСИА, регистрация гражданина по месту пребывания осуществляется на основании данных предъявляемого им российского национального водительского удостоверения.

3.3.3. Заселение в Гостиницу 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 российского национального водительского удостоверения, находящихся вместе с ним родителей (законных

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 10 из 23</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия родителей (законных представителей) этого несовершеннолетнего гражданина на заселение в Гостиницу (далее - согласие).

3.3.3.1. Заселение в Гостиницу несовершеннолетних граждан Российской Федерации, не достигших 14-летнего возраста, в случае использования ЕБС осуществляется при выполнении одного из следующих условий:

а) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия осуществляются с использованием ЕБС;

б) идентификация и (или) аутентификация такого несовершеннолетнего гражданина осуществляются с использованием ЕБС и на основании документов, удостоверяющих личность, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия;

в) представление посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения ЕСИА сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия и на основании свидетельства о рождении такого несовершеннолетнего гражданина;

г) представление сведений, содержащихся в свидетельстве о рождении такого несовершеннолетнего гражданина, посредством многофункционального сервиса обмена информацией и на основании документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия.

3.3.4. Заселение в Гостиницу несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, и документов, удостоверяющих личность, или российского национального водительского удостоверения, находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) при условии представления таким сопровождающим лицом (лицами) согласия. В отсутствие рядом с таким несовершеннолетним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) заселение этого несовершеннолетнего в Гостиницу осуществляется на основании документа, удостоверяющего его личность, при условии представления согласия. В случае использования Исполнителем ЕБС, многофункционального сервиса обмена информацией или мобильного приложения ЕСИА, заселение несовершеннолетнего гражданина Российской Федерации, достигшего 14-летнего возраста, и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц) также может осуществляться при условии их идентификации и (или) аутентификации с использованием ЕБС или при условии представления сведений, содержащихся в документах, удостоверяющих личность, такого несовершеннолетнего гражданина и находящихся вместе с ним родителей (законных представителей) или сопровождающего лица (лиц), посредством многофункционального сервиса обмена информацией или с использованием мобильного приложения ЕСИА а в отсутствие рядом с

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 11 из 23</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

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

3.3.5. Исполнитель в период мобилизации, действия военного положения и в военное время не предоставляет в территориальный орган МВД РФ информацию о регистрации гражданина и снятии его с регистрационного учета по месту пребывания. Исполнитель в период мобилизации, действия военного положения и в военное время вправе не регистрировать граждан, если данные граждане проходят военную службу по контракту или призваны на военную службу по мобилизации и непрерывный срок пребывания данных граждан не превышает 90 дней со дня его прибытия в Гостиницу

3.3.6. В случае принятия Исполнителем решения об использовании ЕБС в целях заселения в Гостиницу Потребителей Исполнитель:

а) обеспечивает идентификацию и (или) аутентификацию Потребителей с использованием ЕБС;

б) получает из единой системы идентификации и (или) аутентификации имеющиеся в ней сведения о Потребителе, необходимые для его заселения в Гостиницу и его регистрации по месту пребывания, в случае получения из ЕБС информации о соответствии предоставленных биометрических персональных данных Потребителя соответствующим векторам ЕБС, а также о степени взаимного соответствия указанных биометрических персональных данных и векторов ЕБС, достаточной для проведения идентификации и (или) аутентификации Потребителя.

3.3.7. 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".

3.3.8. Иностранный гражданин в целях учета по месту пребывания в Гостинице представляет:

а) документ, удостоверяющий личность иностранного гражданина;

б) миграционную карту (за исключением случаев освобождения иностранного гражданина от обязанности по заполнению миграционной карты в соответствии с международным договором Российской Федерации);

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

3.3.10. Заселение в Гостиницу иностранного гражданина или лица без гражданства, не достигших 18-летнего возраста, осуществляется на основании указанных в подпунктах «е», «з», «и», «к» и «л» пункта 3.2.2. 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.

3.4. Персональные данные Потребителей.

<p style="text-align: center;">Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение</p>	<p style="text-align: center;"><b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 12 из 23</b></p>
<p style="text-align: center;"><b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b></p>	

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 и Согласие на обработку персональных данных, 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 Потребителя относятся действия (операции) Исполнителя, включающие сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование в целях регистрационного учёта, 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, перечень услуг, которые входят в цену номера, а также порядок и способы оплаты номера 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

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	Версия № 3 Стр.: 13 из 23
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

времени. В зависимости от условий в договоре об оказании гостиничных услуг может оговариваться иной порядок оплаты.

Исполнителем устанавливается посуточная оплата проживания.

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

3.5.3. Исполнитель может предоставить одному физическому лицу гостиничный номер на два места, либо на три места при условии полной оплаты стоимости номера (без права подселения).

3.5.4. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя оказывать иные платные услуги, не входящие в цену номера.

3.5.5. 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) пользование тонометром;
- ж) помощь в заказе такси у оператора такси по выбору Потребителя (оплата такси производится Потребителем оператору такси напрямую).

з) хранение багажа в оборудованной камере хранения.

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

При осуществлении расчетов с Заказчиком (Потребителем) Исполнитель выдает Заказчику (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.

3.5.7. 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 9 часов до установленного Времени заезда. Плата за номер за период от времени заселения до Времени заезда взимается в размере, установленном в Прейскуранте и не превышающем плату за половину суток.

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 14 из 23</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

3.5.8. В Гостинице действует система скидок для льготных категорий Потребителей. Перечень льготных категорий Потребителей и размер скидки в процентах указаны в Приложении № 1 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 № 1 к настоящим Правилам.

3.5.9. Исполнитель вправе оказывать Потребителю по его просьбе дополнительные услуги. Перечень и стоимость дополнительных услуг указаны в Приложении № 2 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. Ответственность за соблюдение правил техники противопожарной безопасности в номере на период проживания в Гостинице несет Потребитель.

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

3.6.6. 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.

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

3.6.8. Исполнитель вправе отказаться от исполнения обязательств по договору лишь при условии полного возмещения Заказчику (Потребителю) убытков.

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	Версия № 3 Стр.: 15 из 23
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

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

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

3.7. Хранение вещей Потребителя осуществляется согласно положениям статьи 925 ГК РФ.

3.7.1. Исполнитель отвечает за утрату, недостачу или повреждение вещей Потребителя, внесенных в Гостиницу, за исключением денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей.

3.7.2. Исполнитель отвечает за утрату денег, иных валютных ценностей, ценных бумаг и других драгоценных вещей Потребителя при условии, если они были приняты Гостиницей на хранение либо были помещены Потребителем в предоставленный ему Гостиницей индивидуальный сейф независимо от того, находится этот сейф в его номере или в ином помещении Гостиницы (за исключением случаев, указанных в ст.925 ГК РФ).

3.7.3. Потребитель, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом Исполнителю. В противном случае Гостиница освобождается от ответственности за не сохранность вещей.

3.7.4. Вещи, обнаруженные персоналом Исполнителя в номере после расчетного часа, признаются забытыми и помещаются Исполнителем в комнату для хранения багажа, при условии, что выезд Потребителя произведен, оплата за оказание услуг произведена, а Потребитель не известил Исполнителя о продлении сроков проживания.

3.7.5. Забытые вещи подписываются, регистрируются в журнале забытых вещей и хранятся у Исполнителя в течение 6 месяцев.

3.7.6. Предметы индивидуального пользования (одежда, зубные щетки, расчески, и т.д.) хранятся у Исполнителя в течение 1 недели, после чего подлежат утилизации, путем выброса в контейнер. Напитки и продукты питания со вскрытой упаковкой, а также скоропортящиеся продукты к забытым вещам не относятся и подлежат утилизации.

3.7.7. После регистрации забытой вещи Исполнитель оповещает Потребителя. В течение всего срока хранения при предъявлении Потребителем удостоверения личности Исполнитель возвращает забытую вещь. В случае отсутствия возможности у Потребителя забрать вещь лично, он может воспользоваться службой доставки, при условии, что все расходы возлагаются на Потребителя.

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

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

4.2. 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.

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	Версия № 3 Стр.: 16 из 23
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

4.3. 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 в порядке, изложенном в Приложении № 3 к настоящим Правилам.

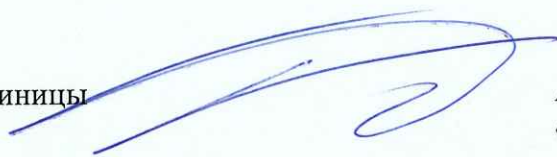
## **5. Заключительные положения.**

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



А. Коломбини

« \_ » \_\_\_\_\_ 2026 г.

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	Версия № 3 Стр.: 17 из 23
Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»	

Лист согласования

Первый заместитель генерального директора



И.В. Степанов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г.

Заместитель генерального директора  
по безопасности



С.В. Демин

«06» 03 2026 г.

Директор по экономике и финансам



Н.В. Шустрова

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г.

Главный бухгалтер



Л.Г. Галицина

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г.

Юридическая служба



О.В. Павлов

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г.

Начальник канцелярии



О.К. Матвейчук

«\_\_» \_\_\_\_\_ 2026 г.



Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	Версия № 3 Стр.: 18 из 23
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

**Приложение № 1**

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

Льготная категория	Применяемая скидка	Документы, подтверждающие право на скидку
Групповая скидка для туристических фирм, авиакомпаний при расселении трансфертных пассажиров и пассажиров задержанных рейсов, других корпоративных клиентов и частных предпринимателей	От 15 чел.- 5 % От 25 чел.- 10% От 35 чел.- 15 %	Заявка от Заказчика с указанием ФИО всех членов группы (оплата гостиничных услуг производится сразу на всю группу).
Авиакомпаниям при размещении экипажей	10 %	Заявка от Заказчика с указанием реквизитов, принадлежности размещаемых лиц/лица к категории экипажа авиакомпании, ФИО, подпись ответственного лица
Сотрудникам предприятий гражданской авиации и студентам авиационных ВУЗов	10 %	1) Заявка от Заказчика с указанием реквизитов, принадлежности размещаемых лиц/лица к категории сотрудников предприятия, ФИО, подпись ответственного лица 2) Студенческий билет (в т.ч. электронный) или справка об обучении.
Участникам и инвалидам ВОВ, а также приравненным к ним лицам	10 %	Удостоверение ветерана ВОВ Удостоверение инвалида ВОВ
Инвалидам 1й и 2й группы, детям с любой группой инвалидности, а также лицам их сопровождающих	10%	Справка об инвалидности. Документ, подтверждающий родство либо доверенность на сопровождение (в случае сопровождения ребенка-инвалида)

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

В соответствии с п. 30 Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ, утвержденных Постановлением правительства РФ от 27.11.2025 № 1912, Исполнитель (Гостиница) не вправе без согласия Потребителя предоставлять иные платные услуги, не входящие в цену номера согласно прейскуранту.

2. Если во время проживания происходит смена сезона, то применяется тариф соответствующего сезона в зависимости от даты проживания.

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 19 из 23</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

**Приложение № 2**

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

Машинная стирка белья/глажка
Прокат белья до срока смены (полотенце, простыня) за единицу в сутки
Информационно-консультационные услуги по подготовке уведомлений ФМС о прибытии (убытии) иностранных граждан в целях их постановки (снятия) с миграционного учета

\* Цены на услуги устанавливаются согласно действующего Прейскуранта и могут меняться введением в действие нового прейскуранта

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	Версия № 3 Стр.: 20 из 23
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

## Приложение № 3

### Возмещение ущерба в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»

1. Исполнитель при подготовке номерного фонда к заселению проверяет исправность оборудования и целостность имущества, находящегося в номере.
2. Исполнитель в лице администратора Гостиницы просит Потребителя дополнительно проверить исправность всех приборов и целостность имущества в номере при заселении и сообщить при выявлении неисправностей.
3. В случае выявления при заселении неисправностей оборудования и (или) другого имущества в номере, Исполнитель принимает меры к их устранению, либо предоставляет Потребителю другой номер, категория которого не должна быть ниже оплаченной.
4. Если на момент выезда Потребителя Исполнителем обнаружено повреждение оборудования или другого имущества, при том, что Потребитель не заявлял о неисправности при заселении, то данное повреждение будет расценено как причинение реального ущерба Исполнителю.
5. Каждый случай причинения реального ущерба требует составления Акта о порче имущества Гостиницы по установленной законодательством форме<sup>1</sup> (далее-акт).
6. Сотрудник, обнаруживший нанесенный Потребителем ущерб, фиксирует его и докладывает об этом руководителю (администратору Гостиницы). Администратор (при необходимости вместе с руководителем) оформляют и подписывают акт с описанием характера, размера, оценки ущерба.

Акт составляется в 2 экземплярах: первый остается в Гостинице, второй - выдается на руки Потребителю (плательщику), причинившему ущерб.

Размер возмещения за ущерб, причинённый имуществу Гостиницы определяется в соответствии с п.6 настоящих Правил.

При согласии Потребителя на добровольное возмещение ущерба оформляются соответствующие бухгалтерские документы.

Стоимость ущерба, нанесенного имуществу Гостиницы, оплачивается Потребителем на основании акта.

При оплате Потребителю выдается чек об оплате ущерба и экземпляр акта.

При отказе Потребителя от подписания акта, указанный акт составляется и подписывается Сотрудниками комиссии в одностороннем порядке с отметкой «от подписи отказался».

В случае отказа Потребителя от добровольного возмещения причиненного вреда Исполнитель вправе обратиться в суд с иском о взыскании ущерба. При наличии в действиях Потребителя признаков правонарушений и /или преступлений, предусмотренных законодательством Российской Федерации, Исполнитель вправе обратиться с соответствующим заявлением в правоохранительные органы.

<sup>1</sup> Форма N 9-Г к Приказу Минфина РФ от 13.12.1993 N 121 "Об утверждении форм документов строгой отчетности"

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 21 из 23</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

7. Размер возмещения за ущерб, причиненный имуществу Гостиницы:

№ п/п	Наименование	Стоимость, руб., с НДС
1	Электронный замок (входная дверь)	21 000
2	Ключ карта	130
3	Телевизор	18 000
4	Кронштейн для телевизора	3 600
5	Ресивер (ТВ приставка)	1 600
6	Пульт для телевизора	600
7	Телефон	1 320
8	Холодильник	18 600
9	Фен	3 120
10	Чайник	2 040
11	Утюг (на этаже)	12 000
12	Микроволновая печь (на этаже)	7 200
13	Плафон (люстра, настенное бра)	600
14	Люстра	4 980
15	Настенное бра	3 000
16	Зеркало в номере	12 720
17	Зеркало в санузле	2 400
18	Раковина	2 760
19	Унитаз	6 960
20	Шкаф	31 200
21	Мебель (фурнитура, механизмы)	360
22	Стол	7 800
23	Стул	8 800
24	Кровать	12 120
25	Тумбочка прикроватная	7 200
26	Комод	24 000
27	Диван ( в номере)	60 174
28	Диван (на этаже)	50 640
29	Диван ( в холле)	75 600
30	Кровать	12 000
31	Одеяло	3 240
32	Подушка	720
33	Матрас	13 080
34	Наматрасник	1 200

Акционерное общество «Аэропорт «Пулково» Положение	<b>Версия № 3</b> <b>Стр.: 22 из 23</b>
<b>Правила предоставления гостиничных услуг          в гостинице АО «Аэропорт «Пулково»</b>	

35	Саше	7 200
36	Пододеяльник	1 840
37	Простынь	612
38	Наволочка	230
39	Полотенце махровое маленькое	276
40	Полотенце махровое среднее	408
41	Полотенце махровое банное	780
42	Халат	3 000
43	Тюль	10 920
44	Портьера	36 600
45	Окно (повреждение стеклопакета за 1 м2)	5 000
46	Стакан	85
47	Химчистка дивана (м2)	370
48	Химчистка коврового покрытия (м2)	280

- Под реальным ущербом мебели (цельного изделия) подразумевается нарушение целостности каркаса, покрытия или функциональных частей. Неисправность механизмов и фурнитуры оценивается отдельно.
- Для текстиля, белья и постельных принадлежностей под реальным ущербом подразумевается механические повреждения, а также невыводимые загрязнения (лакокрасочные материалы, кровь и т.д).

