



KEDROVKA

Утверждаю
Директор
Васильев М.А.

« » _____ 2026г.

ПРАВИЛА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГОСТИНИЧНЫХ УСЛУГ В ЗАГОРОДНОМ ОТЕЛЕ КЕДРОВКА Г. НОВОКУЗНЕЦК

Настоящие Правила предоставления гостиничных услуг в загородном отеле Кедровка (далее - Отель) разработаны на основе Постановления Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ» (далее – Постановление).

1. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ

- Нахождение на территории Отеля возможно в случае проживания в номерах или при бронировании столика в ресторане. Пользоваться услугами, предоставляемыми на территории Отеля, могут только Гости, проживающие в номерах.
- Для размещения в Отеле Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности, согласно п. 18 Постановления), и вносит 100% оплату за весь период проживания в Отеле. Документами, удостоверяющими личность граждан, необходимыми для осуществления регистрационного учета являются:
 - Паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
 - Паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лиц, постоянно проживающих за пределами Российской Федерации.
 - Заграничный паспорт – для постоянно проживающих за границей граждан, которые временно находятся на территории РФ, и миграционная карта;
 - Водительское удостоверение;
 - Военный билет – для военнослужащих (по контракту и призыву) и лиц призванных на военные сборы, проходящих военную службу по призыву или по контракту;
 - Иные выдаваемые органами внутренних дел документы, удостоверяющие личность гражданина.
 - Свидетельство о рождении для лиц не достигших 14 лет.
- Несовершеннолетние лица размещаются исключительно с родителями или лицами их заменяющими (опекуны и пр.).
- Размещение несовершеннолетних граждан, в отсутствие рядом с ними законных представителей осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних граждан, при условии предоставления согласия законных представителей (одного из них). (Постановление от 18 ноября 2020г. №1853)
- Все номера подходят для двухместного размещения Гостей. В часть номеров допускается дополнительное размещение детей до 18 лет с предоставлением дополнительного места. Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному директором Отеля.
- Размещение с животными во всех номерах запрещено. В отдельных случаях и по согласованию с администрацией Отеля допускается размещение комнатных собак. Данное размещение тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному директором Отеля.
- Подробная информация о каждой категории номера, его площади, оснащении и включенных в стоимость услуг представлена на официальном сайте kedrovka-spa.ru

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

- Бронирование номера осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования Отеля посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от потребителя. Тел. 8 905 076 98 98, электронная почта kedrovka-spa@mail.ru.
- При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.
- В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за 1 сутки проживания, не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.
- В случае, если Гость при гарантированном бронировании с 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда, и не отменил бронирование за сутки до предполагаемого дня заезда предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование аннулируется на следующий день после указанного дня заезда после 12:00.
- При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется после 18:00 даты заезда по местному времени.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ

- Плата за проживание и услуги, предоставляемые Отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным директором Отеля.
 - Плата за проживание взимается в соответствии с установленными часом заезда и часом выезда.
 - Время поселения/выезда для номеров – 14:00/12:00, для гостевых домов – 16:00/14:00. При заезде Гостя без предварительного бронирования до указанного времени, ОТЕЛЬ предоставляет поселение Гостю при наличии свободных номеров.
 - При предварительном бронировании и с необходимостью раннего заезда гость оплачивает 100% стоимости предыдущих суток проживания в номере выбранной категории.
 - При предварительном бронировании и с необходимостью позднего заезда (после 18:00) Гость обязан предоставить гарантию бронирования в виде 100% предоплаты за первые сутки проживания. Гарантия может быть предоставлена одним из следующих способов:
 - внесение депозита (наличным или безналичным путем);
 - При продлении проживания до 14:00 часов – плата не взимается, 2 часа дополнительного пребывания с 12:00 до 14:00 часов текущих суток включаются в цену номера. При продлении проживания с 14:00 до 18:00 часов текущих суток – взимается оплата в размере 50% стоимости номера в сутки. Данные условия действительны при наличии свободных номеров и предварительном согласовании с администрацией Отеля. При продлении проживания с 18:00 проживание считается продленным на сутки и взимается оплата за дополнительные сутки проживания по текущему тарифу.
 - При необходимости продления проживания в Отеле, Гость может обратиться на стойку ресепшен за 2 часа до расчетного часа. При наличии свободных мест в Отеле срок проживания может быть продлен по тарифу, действующему на момент обращения Гостя. При продлении проживания Гость оплачивает 100% стоимости проживания за продленный период.
 - Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информацию о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется на стойке ресепшен
- Размещение и питание детей в Отеле:
- Дети до 3 лет размещаются в Отеле бесплатно.
 - Дети с 3 лет размещаются по действующим тарифам на момент бронирования номера. Организация дополнительного спального места тарифицируется согласно прейскуранту, утвержденному директором Отеля.

ОТЕЛЬ предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;
- пользование медицинской аптечкой;

- доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
- побудка к определенному времени;
- вызов такси;
- информация о расписании поездов и самолетов.

Данный перечень может быть увеличен в соответствии с текущими нуждами Гостей в каждом отдельном случае.

- Замена постельного белья и полотенец производится на третьи сутки с даты заезда. По просьбе Гостя может осуществляться досрочная смена постельного белья и полотенец без дополнительной оплаты. Уборка номера осуществляется ежедневно, если нет иных пожеланий со стороны Гостя.
- При выезде из номера Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги.

4. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:

- В случае утраты или повреждения имущества Отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется преискурантом, утвержденным директором Отеля.
- Соблюдать чистоту и порядок.
- Соблюдать тишину.
- Соблюдать правила пожарной безопасности.
- Соблюдать инструкцию по технике безопасности.
- Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, выключить свет и другие электроприборы.
- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

5. В ОТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие.
- Передавать посторонним лицам ключ от номера.
- Посещать термальный комплекс в состоянии алкогольного и наркотического опьянения, с признаками кожных заболеваний, вирусных заболеваний и заболеваний желудочно – кишечного тракта.
- Оставлять несовершеннолетних детей в термальном комплексе без сопровождения ответственных лиц.
- Размещаться в номерах категории Супериор с детьми до 18 лет.
- Проживать в номере с домашними животными и птицами без согласования администрации Отеля;
- Хранить в номере взрывчатые, токсичные материалы, оружие.
- Пользоваться нагревательными приборами (электрочайники, кипятильники, плойки, фены и т.п.), за исключением приборов, установленных в номере.
- Разжигать костры, устанавливать и использовать мангалы, жаровни, грили и иные приспособления для приготовления пищи.
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией Отеля.
- Курить в номерах, балконах и в других местах, не предназначенных для курения.
- Рассыпать лепестки цветов, зажигать свечи, запускать фейерверк, хлопушки, бенгальские огни и распылять любое аэрозольное оборудование на территории отеля и в номерах.
- Нарушать покой других Гостей, создавая шум.
- Нецензурно выражаться и распивать алкогольные напитки в любых общественных зонах Отеля, за исключением специально отведенных мест общественного питания.
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения.

Обращаем Ваше внимание, что согласно требованиям Федерального закона от 23.02.2013 № 15-ФЗ «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака» с 01 июня 2014 года курение на всей территории Отеля запрещено, за исключением специально отведенных мест.

Пожалуйста, воспользуйтесь специальным местом для курения. Информацию о месторасположении специального места для курения вы можете получить, обратившись на стойку ресепшен.

6. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

- Обеспечивать заявленное Отелем качество предоставляемых услуг.
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых Отелем, форме и порядке их оплаты на стойке ресепшен.
- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке ресепшен.
- Рассматривать и реагировать на требования и жалобы Гостей незамедлительно, с последующим получением информации от Гостя насколько он удовлетворён принятыми мерами.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

- ОТЕЛЬ имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в случае нарушения настоящих Правил и не своевременной оплаты услуг.
- ОТЕЛЬ, в соответствии со статьей 925 Гражданского кодекса Российской Федерации отвечает за сохранность вещей Гостя, за исключением ценных вещей (денег, иных валютных ценностей, драгоценностей, ценных бумаг), если они не были оставлены в сейфе.
- Администрация ОТЕЛЯ не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейф, расположенный на стойке ресепшен.
- Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации ОТЕЛЯ в «Службу приема и размещения». В противном случае, ОТЕЛЬ освобождается от ответственности за не сохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей ОТЕЛЬ немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. ОТЕЛЬ хранит забытые Гостем в ОТЕЛЕ вещи в течение 3 (Трех) месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 6 (Шести) месяцев.
- При нахождении в номере и местах общего пользования ОТЕЛЯ Гость обязан соблюдать осторожность и внимательность. ОТЕЛЬ не несет ответственность за травмы, полученные гостем вследствие: нарушения настоящих Правил, Правил техники безопасности и игнорирования информационных табличек, нахождения Гостя в состоянии алкогольного, наркотического или токсического опьянения, неиспользования специальных средств безопасности, предоставленных Отелем (при их наличии).
- Родители, законные представители или ответственные лица, проживающие вместе с детьми, принимают на себя всю ответственность за жизнь, здоровье, безопасность проживающего с ними ребенка.
- ОТЕЛЬ не принимает на себя обязательства по временному надзору за несовершеннолетними. Ответственность на территории отеля за детей до 18 лет несет родитель, законный представитель или ответственные лица, проживающие вместе с детьми и подписавшие расписку об ответственности за несовершеннолетних на стойке ресепшен.
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях ОТЕЛЯ (за исключением номеров, туалетных кабин и раздевалок термального комплекса) систем видеонаблюдения.
- При разрешении конфликтных ситуаций Гость и ОТЕЛЬ руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей» и Постановлением Правительства от 27 ноября 2025 г. № 1912 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в РФ»