



347800, Ростовская область, г.Каменск-Шахтинский, ул.Народная, 48.

тел.: (86365) 51-051, 51-300

тел.: +79281555515

тел.: +79289055155

E-mail: [info@hotel-petrovskiy.ru](mailto:info@hotel-petrovskiy.ru)

## Правила проживания в Отеле «Петровский»

*(Разработаны в соответствии с Законом РФ «О защите прав потребителей» и Правилами предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации утвержденными Постановлением Правительства РФ № 1912 от 27.11.2025)*

**1. Цены на гостиничные услуги определяются исполнителем самостоятельно.**

**2. В Отеле «Петровский» гости проживают в течение срока, указанного в заявке на бронирование, договоре. Расчетный час для гостей, проживающих в гостинице - 12 часов дня.**

### 3. Общие положения.

3.1. С правилами проживания гости могут ознакомиться:

3.1.1. в информационной папке в номере;

3.1.2. в информационной папке в холле гостиницы;

3.1.3. на официальном сайте гостиницы в разделе «Об отеле».

3.2. Служба приема и размещения работает круглосуточно.

3.3. При отсутствии документов, обязательных к предъявлению при размещении, при наличии задолженности за гостиничные услуги (проживание + доп.услуги), не возмещенный материальный ущерб, причиненный отелю при проживании ранее, отель вправе отказать гражданам в приеме и размещении.

### 4. Бронирование номера

4.1. Бронирование номера (-ов) в гостинице осуществляется путем принятия письменной заявки на бронирование посредством почтовой, факсимильной, и электронной связи, позволяющей достоверно установить, что заявка исходит от конкретного потребителя или посредством телефонной связи:

4.1.1. Контакты для почтовой связи: 347800, г. Каменск-Шахтинский, ул. Народная, 48, кв.1.

4.1.2. Контакты для факсимильной связи: +7 (86365) 51-051.

4.1.3. Контакты для телефонной связи: +7(86365) 51-300.

4.1.4. Контакты для электронной связи: E-mail: [otel.petrovskuu@yandex.ru](mailto:otel.petrovskuu@yandex.ru)

4.2. При **гарантированном** бронировании гостиница ожидает гостя до 12:00 дня, следующего за днём запланированного заезда. В случае отказа от бронирования менее чем за сутки до дня заезда, опоздания или не заезда гостя с него или с заказчика взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки гарантированное бронирование аннулируется.

4.3. При **негарантированном** бронировании гостиница ожидает гостя до 18:00 в день заезда, после чего бронирование аннулируется.

4.4. В случае опоздания гостя, забронировавшего номер (-а), с него взимается плата за фактический простой номера (-ов), но не более чем за одни гостиничные сутки.

4.5. При неиспользовании (при незаезде) гостем забронированного (-ых) и оплаченного (-ых) номера (ов) стоимость (оплата) проживания за одни (первые) гостиничные сутки возврату не подлежит.

4.6. Право на внеочередное размещение в гостинице при наличии свободных мест имеют:

\* Герои Советского Союза, Герои Российской Федерации, полные кавалеры ордена Славы; работники прокуратуры, сотрудники органов внутренних дел, работники судебных органов, фельдъегерской связи, налоговой службы, сотрудники федеральных органов правительственной связи и информации (при исполнении ими служебных обязанностей);

\* инвалиды 1-й группы и лица, сопровождающие их (не более одного человека); другие категории граждан в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации;

\* Участники Великой Отечественной войны, инвалиды 2-й и 3-й групп и лица, сопровождающие их, поселяются в гостиницу в первую очередь, по мере освобождения мест.

## **5. Оплата проживания.**

5.1. В отеле установлена:

5.2. Плата за бронирование не взимается (при бронировании по телефону).

5.3. В случае предварительного гарантированного бронирования плата за одни (первые) сутки взимается в размере 100% от фактического тарифа.

5.4. При опоздании гостя взимается плата за фактический простой номера, но не более чем за одни сутки. При опоздании гостя более чем на одни сутки бронирование аннулируется.

**5.5. Плата за проживание и услуги в отеле осуществляется по свободным (договорным) ценам, утвержденным руководством Отель «Петровский» и взимается в соответствии со временем заезда в гостиницу - 14 часов по местному времени текущих суток. Выезд должен быть осуществлен до 12 часов по местному времени следующих суток. Продление проживания сверх забронированного и оплаченного времени (при отсутствии бронирования на данный номер) оплачивается в следующем размере:**

5.5.1. с 12:00 до 22:00 после расчетного часа - за 0,5 суток от стоимости номера;

5.6. Все расчеты производятся в российских рублях. К оплате принимаются наличные и основные виды дебетовых и кредитных карт.

5.7. После 23.00 за нахождение гостей, не проживающих в номере, взимается плата из расчета стоимости дополнительного места на 1 человека (при условии предоставления документа для регистрации в гостинице).

5.8. При проведении расчетов со скидкой (сезонные скидки, спец. предложения, программа лояльности) действуют следующие правила: скидки предоставляются только от открытого тарифа при прямом бронировании через гостиницу (без услуг бронирующих/туристических компаний); скидки не суммируются.

5.9. При отмене бронирования по инициативе заказчика, возврат денежных средств осуществляется за минусом расходов Исполнителя, понесенных на оплату комиссий за проведение платежей.

## **6. Порядок проживания в гостинице.**

6.1. Деньги, ценные бумаги, драгоценности, необходимо оставлять в сейфе в номере. При условии соблюдения настоящих правил, администрация гарантирует проживающим сохранность личных вещей.

6.2. Гостиница не несет ответственности за работу городских коммуникаций (отключение света, тепла, воды).

6.3. В течение проживания гостя уборка номера производится ежедневно. Смена полотенец - ежедневно, смена постельного белья - каждые три дня. Уборка номера и смена полотенец более одного раз в день и смена постельного белья более одного раза в 3 дня - оплачивается дополнительно в соответствии с прейскурантом гостиницы.

6.4. Администрация отеля оставляет за собой право посещения номера без согласования с гостем в случае технических проблем в номере, задымления, пожара, затопления, а также в случае нарушения гостем настоящего порядка проживания, общественного порядка, порядка пользования бытовыми приборами.

6.5. В случае обнаружения забытых вещей администрация принимает меры к возврату их владельцам. Если владелец не найден или не запрашивает оставленные вещи, - вещи по истечении 6 месяцев со дня выезда из гостиницы утилизируются гостиницей.

6.5.1. Продукты питания и предметы индивидуального пользования (зубные щетки, расчески, нижнее белье) не подлежат длительному хранению и подлежат утилизации.

6.5.2. Открытые индивидуальные косметические средства (шампуни, гели для душа и т.д.) хранению не подлежат.

6.6. Персонал гостиницы и проживающие должны соблюдать тишину и быть взаимно вежливы.

6.7. Книга отзывов и предложений находится у администратора на стойке приема и размещения, и выдается по первой просьбе/первому требованию. Заявления и жалобы принимаются гостиницей в письменной форме и рассматриваются в установленном Законом порядке.

### **6.8 Обязанности Гостя:**

6.9. Соблюдать правила и порядок проживания.

6.10. Соблюдать правила противопожарной безопасности и правила пользования электрическими приборами.

6.11. Соблюдать расчетный час (12:00 часов дня) и при выезде сдать номер сообщив о своем отъезде

сотрудникам службы приема и размещения по внутреннему телефону «1026» или непосредственно на стойке приема и размещения.

6.12. Оплатить все оказанные платные услуги.

6.13. В случае задержки выезда заблаговременно согласовать с администратором время выезда.

6.14. Оплатить ущерб причиненный отелю. Оценка нанесенного ущерба производится на основании «прейскуранта цен на порчу гостиничного имущества»;

6.15. Не беспокоить проживающих в отеле гостей, соблюдать тишину и порядок.

6.16. Не использовать в номере электронагревательные приборы.

6.17. Уходя из номера закрывать краны, окна, выключать свет и бытовые приборы.

Не рекомендуется приглашать в номер незнакомых людей, оставлять гостей одних в номере передавать ключи, оставлять дверь номера открытой.

## **7. В отеле запрещается:**

7.1. Курить на всей территории отеля, в том числе в номерах (в соответствии с Законом Российской Федерации «Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма последствий потребления табака» от 23.02.2013 N 15-ФЗ);

В случае нарушения данного обязательства отель оставляет за собой право обратиться в правоохранительные органы для привлечения проживающего к административной ответственности за курение в неположенных местах. В данном случае, если отель будет привлечен к административной ответственности, вследствие вышеуказанного нарушения проживающим (и/или приглашенными им лицами) установленного запрета курения табака на территории отеля, отель оставляет за собой право потребовать от вышеуказанного проживающего компенсации гостинице денежных средств, в размере штрафа, предъявленного отелю компетентными государственными органами. Курение в номере влечет за собой необходимость возмещения гостем ущерба отелю в виде затрат на дополнительную специальную уборку номера (длительное проветривание, использование средств поглотителей запаха, стирка штор, гардин, текстиля) в размере 5000 рублей.

7.2. Хранить в номере громоздкие вещи, легковоспламеняющиеся материалы, оружие;

7.3. Пользоваться электрокипятильником, электроплиткой, электрообогревателем и т.п.;

7.4. Держать в номере животных, птиц, рептилий и т.д.

## **8. Услуги, предоставляемые гостиницей на время проживания.**

**8.1. На время проживания отель бесплатно предоставляет следующие услуги:**

8.1.1. Вызов бригады скорой помощи, других специальных служб.

8.1.2. Пользование медицинской аптечкой.

8.1.4. Побудка к определенному времени.

8.1.5. Предоставление кипятка, иголок и ниток, одного комплекта посуды и столовых приборов.

8.1.6. Доставка в номер корреспонденции, адресованной гостю, по её получении.

8.1.7. Вызов такси, заказ автомобиля.

8.1.8. Услуги беспроводного Интернета.

8.1.9. Регистрация российских граждан и постановка на миграционный учёт иностранных граждан.

**8.2. За дополнительную плату оказываются следующие услуги:**

8.2.1. Дополнительная смена постельного белья.

8.2.2. Услуги прачечной и глажка белья.

## **Документы для заселения в гостиницу**

Заселение гостей в гостинице осуществляется на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 27.11.2025 г. №1912 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг и услуг иных средств размещения в Российской Федерации», согласно Правилам проживания в отеле «Петровский» от 01.05.2026 г.

При заезде необходимо ознакомиться с Правилами проживания в отеле «Петровский», заполнить Согласие на обработку персональных данных и подписать договор на оказание гостиничных услуг.

**Заселение гостей осуществляется при условии предъявления документов, удостоверяющих личность, в соответствии с законодательством Российской Федерации, в том числе:**

### **• Граждане Российской Федерации:**

а) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;

б) паспорт гражданина СССР, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;

в) паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации за пределами территории Российской Федерации;

г) временное удостоверение личности гражданина Российской Федерации;

д) документ, удостоверяющий личность военнослужащего Российской Федерации, — в период мобилизации, в период действия военного положения и в военное время (применяется в случае заселения потребителей в тип средства размещения «гостиница»).

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.

- **Иностранцы граждане:**

а) паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленного федеральным законом или признаваемого в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;

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

в) разрешение на временное проживание лица без гражданства;

г) вид на жительство лица без гражданства;

д) временное удостоверение личности лица без гражданства в Российской Федерации.

- **Дети**

а) несовершеннолетний гражданин РФ, не достигший 14-летнего возраста, а также несовершеннолетний гражданин РФ, достигший 14-летнего возраста и не получившего паспорт гражданина РФ — заселение на основании свидетельства о рождении и документов, удостоверяющих личность, 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 гостиницу;

б) иностранный гражданин или лицо без гражданства, не достигшее 18-летнего возраста-при предъявлении 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.

**Уважаемые гости, уведомляем Вас о том, что отель «Отель» не работает по Единой биометрической системе при заселении гостей.**

**Благодарим за выбор нашего отеля. Мы будем рады помочь Вам в решении любых возникающих вопросов.**

С уважением, Администрация Отеля «Петровский».