620149, Россия, г. Екатеринбург,
ул. Серафимы Дерябиной, 32Б
info@cityhotel-ural.ru, cityhotel-ural.ru
Номер реестровой записи ФСА С662025006308

Администратор: +7 (343) 227-66-00
+7-958-229-88-30
reservation@cityhotel-ural.ru

Дорогие гости!

Добро пожаловать в гостиницу «СитиОтель»

Администрация гостиницы выражает Вам глубокую признательность за сделанный Вами выбор. Этот справочник поможет Вам во время вашего пребывания в «СитиОтель».

Мы приложим все усилия, чтобы сделать Ваше пребывание в гостинице комфортабельным.

С уважением, Коллектив «СитиОтель».

Dear guests!

Welcome to the «CityHotel»!

The management of the hotel appreciates your choice.

This information book will assist you while you're staying in the «CityHotel».

We will do our best to make your accommodation comfortable.

Sincerely, the staff of the «CityHotel»

Положение о порядке проживания гостей в «СитиОтель»

1. Общие положения

1.1. Под понятием «Гостиница» следует понимать: территорию гостиницы «СитиОтель» и другие объекты, обеспечивающие его функционирование (далее-Гостиница).
1.2. Под понятием «Гость» следует понимать лицо, находящееся на территории Гостиницы, пользующееся услугами Гостиницы, включая услуги по проживанию.
1.3. Под понятием «Посетитель» следует понимать лицо, находящееся на территории Гостиницы, пользующееся его услугами без услуг по проживанию.
1.4. Под понятием «оказанная услуга» следует понимать действие, произведенное сотрудниками Гостиницы 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 Гостиницы 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 Гостинице» следует понимать ситуацию, при которой поведение гостя препятствует администрации Гостиницы и его персоналу выполнять надлежащим образом свои обязанности, по обеспечению отдыха гостей Гостиницы или его действия оскорбляют честь и достоинство обслуживающего персонала, а также нарушает нормы законодательства РФ.

2. Обязанности Гостиницы по предоставлению услуг

2.1. Заселить в Гостиницу всех гостей, при условии предъявления гостем документа, удостоверяющего его личность в соответствии с законодательством Российской Федерации.
2.2. Своевременно и в полном объеме предоставлять гостю оплаченные услуги.
2.3. Осуществлять в специально установленных местах размещение автотранспорта.
2.4. Обеспечить полное соответствие нормам Роспотребнадзора и другим нормативным актам качество предлагаемых услуг на всех объектах Гостиницы.
2.5. Обеспечить конфиденциальность информации о гостях и посетителях Гостиницы.
2.6. Не проводить шумных мероприятий на территории Гостиницы, за исключением оговоренных заранее праздников и развлекательных программ, после 23:00.
2.7. Своевременно реагировать на просьбы гостя в устранении неудобств, поломок в номерном фонде, на объектах инфраструктуры Гостиницы.
2.8. 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 возможности последнего, выдать справку о прекращении проживания, для дальнейшего возмещения ущерба.

3. Права гостя

3.1. Пользоваться всеми объектами Гостиницы в установленном регламентом рабочего времени.
3.2. Получать информацию по работе объектов Гостиницы, производить предварительный заказ услуг, получать информацию о состоянии своего счета и делать его промежуточную оплату.
3.3. Обращаться к Администратору по вопросам качества оказанных услуг, при необходимости составлять акт-претензию по качеству оказанных услуг.

4. Обязанности гостя

4.1. Соблюдать правила пожарной безопасности, установленные в Гостинице.
4.2. Соблюдать требования безопасности, установленные в Гостинице.
4.3. Соблюдать правила проживания в Гостинице.
4.4. Своевременно оплачивать проживание и дополнительные услуги Гостиницы.

4.5. Освободить номер по истечении оплаченного срока проживания.
4.6. Уходя из номера, закрывать окно, краны в ванной комнате, выключать телевизор, осветительные приборы, закрывать входную дверь в номер.
4.7. Соблюдать тишину с 23-00 до 9-00.
4.8. Незамедлительно сообщить администрации Гостиницы о пропаже ключа от номера, личных вещей, оставленных без присмотра, фактах неисправности оборудования/мебели, установленного в номере.
4.9. Незамедлительно сообщить администрации Гостиницы о фактах противоправных действий лиц, которые могут повлечь нанесение вреда жизни, здоровью и имуществу Гостя, а также других гостей и сотрудников Гостиницы.
4.10. Незамедлительно сообщить администрации Гостиницы об обнаружении подозрительных предметов.
4.11. Пользоваться любыми звуковоспроизводящими устройствами (телевизор, радиоприемник, проигрыватель и т.д.) с установленным уровнем громкости, не мешающим другим проживающим.
4.12. Использовать оборудование и мебель, установленную в номере исключительно по назначению.
4.13. Бережно относиться к имуществу Гостиницы.
4.14. Полностью возместить нанесенный имуществу Гостиницы ущерб согласно установленному прейскуранту цен на порчу имущества Гостиницы на основании составленного Акта, в соответствии с законодательством РФ, в том числе в случае зарегистрированного комиссией случая пропажи имущества Гостиницы после проживания Гостя в номере.
4.15. Нести ответственность за ущерб, нанесенный имуществу Гостиницы, лицами, приглашенными Гостем.
4.16. По окончании срока проживания получить необходимые документы, подтверждающие оказание услуги Гостиницы, и сдать ключ от номера на стойку отдела приема и размещения

5. На территории Гостиницы запрещается

5.1 **Выносить из кафе в период его работы в режиме «шведского стола» продукты и посуду.** Вынос продуктов разрешен в одноразовой посуде, с разрешения администрации, в случае болезни кого-либо из гостей.
5.2 Проносить и употреблять в кафе алкогольные напитки, не приобретенные в Гостинице.

Цены на размещение в Гостинице*

Тариф без завтрака					
Тип Номера	**Кол-во номеров (Всего 28)**	**Одноместное размещение**	**Двухместное размещение**	**Трехместное размещение**	**Четырехместное размещение**
SNGL (1-местный стандарт)	8	4300			
DBL (2х-местный стандарт)	8	4500	4850		
TWIN (2х-местный)	4	4500	4850		
TRPL (3-х местный)	2	4700	5050	5400	
DBL+EXB (семейный)	2	4800	5150	5500	5850
STUDIO (студия с кухонной зоной)	1	5000	5350	5700	6050
APART (с кухней)	2	5200	5550	5900	6250
STUDIO 2 (двухкомнатная студия с кухней)	1	5800	6150	6500	6850
Тариф с завтраком					
Тип Номера	**Кол-во номеров (Всего 28)**	**Одноместное размещение**	**Двухместное размещение**	**Трехместное размещение**	**Четырехместное размещение**
SNGL (1-местный стандарт)	8	4650			
DBL (2х-местный стандарт)	8	4850	5200		
TWIN (2х-местный)	4	4850	5200		
TRPL (3-х местный)	2	5050	5400	5750	
DBL+EXB (семейный)	2	5150	5500	5850	6200
STUDIO (студия с кухонной зоной)	1	5350	5700	6050	6400
APART (с кухней)	2	5550	5900	6250	6600
STUDIO 2 (двухкомнатная студия с кухней)	1	6150	6500	6850	7200

- ***Дополнительно оплачивается:***

Дополнительное место - 1000р., Завтрак (при тарифе без завтрака) – 350р., Обед – 430р., Ужин - 400р.

- ***Расчетный час для начала обслуживания Гостя (время заезда) – 14-00 в день заезда Гостя. Расчетный час для окончания обслуживания (время выезда) – 12-00 в день выезда Гостя***
- ***При заезде до расчетного часа оплата за проживание производится по следующим правилам:***
  - с 00:00 до 02:00 дня заезда плата взимается в размере полной стоимости суток проживания по действующему тарифу;
  - с 02:00 до 14:00 дня заезда плата взимается в размере половины стоимости суток проживания по действующему тарифу (завтрак не предоставляется);
- ***При выезде после расчетного часа оплата за проживание производится по следующим правилам:***
  с 12-00 до 18-00 по местному времени — оплата по тарифу за половину суток;
  с 18-00 до 24-00 по местному времени — оплата по тарифу за полные сутки;
- ***При проживании в Гостинице менее 24 часов оплата взимается за полные сутки.***
- ***Смена постельного белья производится один раз в 3 дня, полотенец — ежедневно.***
- ***В случае порчи или утери имущества, гость возмещает стоимость нанесенного ущерба в соответствии с прейскурантом.***
- ***Размещение в Гостинице с животными запрещается.***
- ***Посетители, находящиеся в номерах Отеля с 23-00 до 06-00 подлежат обязательной регистрации, дополнительное место в номере оплачивается в соответствии с установленными тарифами.***
- ***Все расчеты в Гостинице производятся в рублях. Услуги временного размещения оказываются с применением налоговой ставки НДС 0%. В отношении иных услуг, не относящихся к услугам по предоставлению мест для временного проживания (в том числе услуг общественного питания, дополнительных платных сервисов и иных сопутствующих услуг), применяется ставка налога НДС 22% либо иная ставка, установленная действующим законодательством Российской Федерации на момент оказания услуги.***
- ***Стоимость услуг, включенных в проживание, но не использованных Гостем, не возвращается***
- ***Правила бронирования и условия аннуляции брони размещены на сайте www.cityhotel-ural.ru***

**** Цены действительны на 01.03.2026г. Цены могут измениться, актуальные цены размещены на стойке Администратора и сайте www.cityhotel-ural.ru***

Стоимость имущества Гостиницы для возмещения ущерба

Наименование	Цена (руб.)
Стол с зеркалом	10000
Шкаф-купе	14000
Кровать (90) с матрасом	15000
Стол журнальный	2100
Кресло	7500
Стул	5500
Штора (портьеры)	5000
Карниз	1000
Светильник	1500
Телефон	1500
Зеркало	2500
Тумбочка	2000
Плечики	300
Щетка для одежды	200
Рожок для обуви	150
Поднос	500
Нож-штопор	500
Одеяло	2500
Подушка	2000
Наволочка	600
Пододеяльник	3500
Простыня	3500
Покрывало	4500
Стакан	150
Телевизор	20000
Стол письменный	6000
Коврик прикроватный	1000
Пульт от телевизора	850

Наименование	Цена (руб.)
Крючок для халата	600
Кольцо для полотенца	600
Держатель полотенец	1100
Штора для ванной	900
Зеркало с/у	2500
Ведро для мусора	900
Полотенце банное	1300
Полотенце для лица	800
Коврик для ног	600
Фен	1900
Ёршик для унитаза с держателем	500
Душевая кабина	20000
Лейка для душа	650
Стойка для душа	1500
Шланг для душа	700
Полочка с/у	900
Мыльница	600
Кувшин	500
Ковровое покрытие	5000
ТВ ресивер	1000
Пульт от ТВ ресивера	700
Ключ от номера с биркой	1000
Холодильник	10000
Чайник	1500
Чашка чайная	550
Блюдце к чашке	550
Чайная ложка	100
Сиденье для унитаза	2000

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПЛАТНЫЕ УСЛУГИ

Смена полотенец	1 комплект	250 рублей
Смена простыни	1 шт.	150 рублей
Смена пододеяльника	1 шт.	250 рублей
Смена наволочки	1 шт.	100 рублей
Тапочки	1 шт.	100 рублей

ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ ПЛАТНЫЕ БИЗНЕС-УСЛУГИ ОТЕЛЯ

Копировальные услуги (формат А4)/ Photocopying for A4 format	10 рублей
Печать документа (черно-белая)/Printing (black & white)	10 рублей
Камера хранения/Baggage Storage	Бесплатно / free

ПРАВИЛА НАБОРА ТЕЛЕФОННЫХ НОМЕРОВ

RECEPTION / Администратор	300

HOTEL TELEPUONE DIRECT DIALING

Reception / Front Desk Manager	300

НОМЕРА СПРАВОЧНЫХ СЛУЖБ ГОРОДА

Бесплатная городская справочная служба	09
Справка городская	050
Южный автовокзал	257-12-60
Северный автовокзал	379-09-09, 385-68-58
Справочная аэропорта «Кольцово»	264-42-02, 226-85-82, 8-800-1000-333
Справка ж/д вокзала	358-32-11, 8-800-775-00-00
Информационно-Туристический центр Свердловской области	268-46-86 (круглосуточный)

Памятка о правилах пожарной безопасности в Гостинице

Уважаемые гости! Просим соблюдать правила пожарной безопасности.

Уходя из номера, не забывайте выключить телевизор, радиоприёмник, лампы освещения и электронагревательные приборы.
Напоминаем Вам, что ЗАПРЕЩЯЕТСЯ накрывать включенные торшеры и настольные лампы предметами из горючего материала.
Курить в здании Отеля категорически ЗАПРЕЩЕНО.
Запрещается хранение в номере взрыво - пожароопасных веществ и материалов.

Если Вы прибыли в Гостиницу в первый раз, постарайтесь хорошо запомнить расположение выходов и лестниц, ознакомьтесь с планом эвакуации и местонахождением первичных средств пожаротушения.

В случае пожара в Вашем номере:

1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную часть по телефону 101, 112 и Администратору Отеля по телефону «300». Если ликвидировать очаг горения своими силами не представляется возможным, выйдите из номера и закройте дверь, не запирая её на замок.
2. Обязательно сообщите о пожаре любому представителю администрации.
3. Покиньте опасную зону и действуйте по указанию администрации или пожарной охраны.

В случае пожара вне Вашего номера:

1. Немедленно сообщите о случившемся в пожарную охрану по телефону 101, 112.
2. Покиньте Ваш номер после того, как закроете окна и двери, выйдите из здания.
3. Если коридоры и лестничные клетки сильно задымлены и покинуть помещение не представляется возможным, необходимо оставаться в Вашем номере, открыв настежь окна. Закрытая и хорошо уплотнённая дверь может надолго защитить Вас от опасной температуры. Чтобы избежать отравления дымом, закройте щели и вентиляционные отверстия смоченными водой полотенцами и постельными принадлежностями.
4. Постарайтесь сообщить администрации то телефону «300» о своём местонахождении.
5. С прибытием к месту происшествия пожарных подойдите к окну и подайте знак об оказании Вам помощи. Переждать пожар можно на балконе или в лоджии, при этом необходимо закрыть за собой балконную дверь.

Правила поведения при захвате в заложники

Любой человек по стечению обстоятельств может оказаться в качестве заложника у преступников. При этом они могут добиваться достижения политических целей, получения выкупа и т.п.

Во всех случаях, Ваша жизнь становиться предметом торга для террористов. Захват может произойти в транспорте, в организации, на улице, в квартире.

Если Вы оказались в заложниках, рекомендуем придерживаться следующих правил поведения:

• основное правило – не допускайте действия, которые могут спровоцировать нападающих к применению оружия и привести к человеческим жертвам;

• переносите лишения, оскорбления и унижения. Не смотрите в глаза преступникам, не ведите себя вызывающе;

• при необходимости выполняйте требования преступников, не противоречьте им, не рискуйте жизнью окружающих и своей собственной. Старайтесь не допускать истерик и паники;

• на совершение любых действий (сесть, встать, попить, сходить в туалет) спрашивайте разрешение;

• если Вы ранены, постарайтесь не двигаться, этим Вы сократите потерю крови.

Помните – Ваша цель остаться в живых

Будьте внимательны, постарайтесь запомнить приметы преступников, отличительные черты их лиц, одежду, имена, клички, возможные шрамы и татуировки, особенности речи и манеры поведения, тематику разговоров и т.д.

Помните, что, получив сообщение о Вашем захвате, спецслужбы уже начали действовать и предпримут все необходимые действия по Вашему освобождению.

Во время проведения спецслужбами операции по Вашему освобождению неукоснительно соблюдайте следующие требования:

•лежите по полу лицом вниз, голову закройте руками и не двигайтесь;

• ни в коем случае не бегите навстречу сотрудникам спецслужб или от них, так как они могут принять Вас за преступника;

• если есть возможность, держитесь подальше от проемов дверей и окон.

Меры безопасности при угрозе проведения террористических актов

Будьте предельно внимательны к окружающим Вас подозрительным предметам. Не прикасайтесь к ним. О данных предметах сообщите компетентным органам.
Если Вы обнаружили забытую или бесхозную вещь в общественном транспорте, опросите окружающих людей. Постарайтесь установить, чья она или кто ее оставил. Если хозяин не установлен, немедленно сообщите о находке администратору.

В любом случае:

• не трогайте, не вскрывайте и не передвигайте находку;

• зафиксируйте время обнаружения находки;

• сделайте так, чтобы люди отошли как можно дальше от опасной находки;

• обязательно дождитесь прибытия оперативно-следственной группы.

Помните, внешний вид предмета может скрывать его настоящее назначение. В качестве камуфляжа для взрывных устройств используются обычные бытовые предметы: сумки, пакеты, свертки, коробки, игрушки и т.п.

Не допускайте паники, истерик и спешки. Помещение покидайте организованно.
Возвращайтесь в покинутое помещение только после разрешения ответственных лиц.
Помните, что от согласованности и четкости Ваших действий будет зависеть жизнь и здоровье многих людей.

Уважаемые Гости!

Ваши замечания и предложения о работе гостиницы Вы можете оставить несколькими способами:

1) Направив сообщение на электронную почту director@cityhotel-ural.ru
2) Попросив Администратора гостиницы соединить Вас со мной по телефону.

Буду очень признательна за любую информацию и предложения, которые помогут стать нам лучше, чтобы Ваше пребывание в «СитиОтель» становилось более комфортным и уютным. Гарантирую, что ни одно Ваше сообщение не останется без внимания и ответа.

С большим уважением к Вам,
Управляющая «СитиОтель»
Борноволокова Елена Николаевна