

Правила проживания в Парк-отеле РОЩА

Миссия Парк-отеля РОЩА – сделать все возможное, чтобы нашим Гостям было комфортно, спокойно и безопасно. Поэтому на территории Парк-отеля есть система видеонаблюдения, которая отслеживает происходящее.

Уважаемые гости, на территории Парк-отеля РОЩА просим Вас соблюдать следующие правила:

1. Регламент правил проживания: законы и постановления:

Парк-отель Роща руководствуется документами:

- 1.1. Постановлением Правительства от 18.11.2020 N 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в РФ»;
- 1.2. Федеральным законом от 24.11.1996 N 132-ФЗ «Об основах туристской деятельности в России»;
- 1.3. Законом от 07.02.1992 N 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- 1.4. Постановлением Правительства от 18.11.2020 N 1860 «Об утверждении Положения о классификации гостиниц».

Парк-отель РОЩА имеет право самостоятельно формировать порядок проживания, который не противоречит законодательству России. Настоящие правила проживания размещены на сайте парк-отеля Роща в разделе «Правила проживания» <https://roscha-altai.ru/pravila-prozhivaniya/>.

2. Документы для заселения.

- 2.1. Размещение Гостей в Парк-отеле РОЩА производится только при предъявлении документа, удостоверяющего личность (паспорт и свидетельство о рождении для детей до 14 лет).
- 2.2. Подростки до 14 лет регистрируются вместе с родителями или сопровождающими лицами, получившими согласие одного из законных представителей.
- 2.3. Без предоставления документа, удостоверяющего личность, заселение не производится.

3. Постановка гостей на учет

- 3.1. По закону отель обязан ставить на учет в МВД россиян и путешественников из других стран если они проживают более 90 суток.
- 3.2. Чтобы избежать ошибок и штрафов, учет Гостей ведётся в электронном виде, через Интернет. Парк-отель РОЩА проводит регистрацию в электронном виде, с использованием электронного сервиса «Скала-Гостиница».
- 3.3. Чтобы встать на учет и сняться, гость предоставляет документы, представитель отеля заполняет и направляет анкету в МВД, а по запросу проживающего – распечатывает готовую форму.

3.4. Парк-отель Роцца не ставит на учет граждан России, если гости живут в отеле менее 90 суток и зарегистрированы по месту жительства или пребывания в жилом помещении в том же субъекте РФ. Например, житель Горно-Алтайска проводит свой отпуск в парк-отеле Роцца без регистрации, а его друзья из Барнаула и Новосибирска уже встают на учет, так как Барнаул – уже другой субъект РФ – Алтайский край, а Новосибирск – Новосибирская область и также другой субъект РФ.

4. Правила оплаты проживания.

4.1. Гость оплачивает услуги по размещению в полном объеме согласно количеству дней проживания (заявленных в брони и подтвержденных в ваучере, формируемым автоматически, получаемом по форме Уведомления об оформлении бронирования), в порядке предварительной оплаты, либо в момент заезда через платежный терминал. Иные предоставляемые услуги оплачиваются аналогичным способом, также через платежный терминал.

4.2. Нормы этого пункта не применяются для организованных групп от туроператоров, так как регламент оплаты проживания строго оговаривается в договоре между парк-отелем Роцца с туроператором и в путёвке туриста (гостя), и поддерживаются исполнением парк-отелем Роцца.

4.3. Стоимость проживания определяется Парк-отелем Роцца в соответствии с категорией номера, количеством проживающих, перечнем услуг и тарифами, дополнительными местами.

4.4. Цена номера для каждого Гостя устанавливается на момент подтверждения онлайн-бронирования согласно действующему на тот момент тарифу, а при отсутствии предварительного бронирования — при размещении Гостя согласно тарифу, действующему на момент размещения.

4.5. Вся информация о бронировании есть в ваучере (в уведомлении о подтверждении бронирования), которое приходит на почту Гостя в момент после оплаты.

4.6. Гость не вправе требовать изменения согласованной в момент подтверждения бронирования цены номера на цену, действующую в иной момент, в том числе, в момент размещения.

4.7. Оплата дополнительных услуг производится в полном объеме до их оказания.

4.8. При выезде из Парк-отеля Гость должен сдать администратору ключ от номера, оплатить дополнительно оказанные в ходе размещения услуги и стоимость поврежденного/утраченного имущества (в том числе, но не ограничиваясь этим, стоимость дубликатов ключей, предметов интерьера, экстерьера) на основании составленного Акта о повреждении/утрате имущества.

5. Время заезда и выезда.

5.1. Расчётный час – до 12:00 текущих суток по местному времени;

Время заезда – с 14:00 текущих суток по местному времени;

Пребывание в номере с 14:00 до 16:00 оплачивается в размере 10% от стоимости суток;

Пребывание в номере с 14:00 до 18:00 оплачивается в размере 50% стоимости суток, с 18:00 до 12:00 следующего дня – взимается 100% оплата за сутки;

Пребывание в номере с 0:00 до 14:00 (в дату заезда) – ранний заезд оплачивается в размере 100% стоимости суток;

Пребывание в номере с 8:00 до 14:00 (в дату заезда) – ранний заезд оплачивается в размере 50% стоимости суток;

Пребывает в номере с 10:00 до 14:00 (в дату заезда) – ранний заезд оплачивается в размере 10% стоимости суток.

5.2. Нормы этого пункта не применяются для организованных групп от туроператоров, так как регламент трансфера строго оговаривается в договоре между парк-отелем Роцца с туроператором и в путёвке туриста (гостя) и поддерживаются исполнением парк-отелем Роцца.

5.3. Если необходимо продлить время пребывания в номере, требуется обратиться к администратору. Проживание продлевается при наличии свободных мест на срок не менее 1 суток.

6. Заселение и обращение с ключами от номера.

6.1. При заселении в Парк-отель РОЦЦА, гости предупреждаются, что в случае утери ключа от номера, гость оплачивает 500 рублей для восполнения ключа дубликатом.

При заселении гость получает ключ от номера. В случае утери ключа от номера, гость оплачивает 500 рублей для изготовления дубликата.

6.2. Ключ от номера запрещается передавать посторонним лицам.

7. Взаимодействие с персоналом во время пребывания.

7.1. Все замечания о неисправности оборудования, мебели, сантехники и электроприборов передаются горничной или администратору.

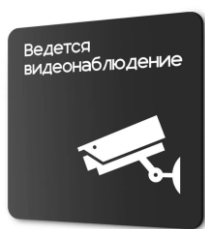
7.2. Парк-отель Роцца предоставляет обязательные бесплатные услуги: скорая помощь, кипятилок и аптечка. Обращаться необходимо к Администратору на ресепшен.

7.3. ИНФОРМАЦИОННЫЕ ТАБЛИЧКИ

Используемые парк-отелем Роцца таблички, размещаются на дверях и иных местах общего доступа, для информирования Гостей о целевом назначении помещения или ограничениях по его посещению.

1. Табличка «Не курить»,
2. Табличка «Служебное помещение, вход для персонала»,
3. Табличка «Туалет»,
4. Табличка «Ведется видеонаблюдение»,
5. Табличка «Место для курения»,
6. Табличка «Аптечка первой помощи»,
7. Табличка «Администратор».





8. Гостям ЗАПРЕЩАЕТСЯ:

8.1. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности Гостям запрещено курить в номерах, на террасах и общественных зонах Парк-отеля, согласно Федеральному закону № 15-ФЗ от 23.02.2013 "Об охране здоровья граждан от воздействия окружающего табачного дыма и последствий потребления табака". Есть специально отведённое место для курения – отмечено табличкой «Место для курения»;
Запрещено бросать окурки на территории.



За несоблюдение закона взимается штраф в размере 5 000 рублей с последующим отказом в проживании. Законность взимания штрафа установлена с согласия Гостя в момент бронирования. Ознакомление с Правилами проживания происходит в момент бронирования на сайте, с помощью функции «Согласен с Правилами проживания в парк-отеле Роща».

8.2. Шуметь и нарушать отдых других гостей с 23:00 до 07:00;

8.3. Оставлять двери номеров открытыми, незапертыми на время длительного отсутствия;

8.4. Передавать ключи от номера посторонним лицам, размещать посторонних лиц в номере без согласования с администрацией;

8.5. Приносить/хранить/использовать запрещенные действующим законодательством предметы и вещества;

8.6. Использовать собственные электронагревательные приборы, не предусмотренные оснащением номера;

8.7. Содержать животных;

8.8. Пытаться заменять замки дверей от номера/в номере;

8.9. Использовать общественные и технические зоны для хранения своего имущества;

8.10. Чистить одежду, предметы обихода, иное имущество из окон номера или в непредназначенных для этого общественных зонах на территории Парк-отеля;

8.11. Выбрасывать/складировать мусор вне специально установленных для этих целей мусорных контейнеров;

8.12. Устанавливать телевизионные и иные антенны и прочие устройства на фасадах и крышах;

8.13. Осуществлять переустройство/перепланировку/ремонт номера, нанесение любых изображений на стены, напольные покрытия в помещениях или на фасадах.

8.14. Распитие спиртных напитков в общественных зонах, нарушающее отдых других гостей и персонала, приравнивается к нарушению общественного порядка, с последующим отказом в проживании, без возврата оплаты за оставшееся время проживания.

8.15. В целях соблюдения правил противопожарной безопасности Гостям запрещено приготовление шашлыков на территории турбазы, так как не предусмотрены специальные мангальные зоны, как в городских парках или специальных местах отдыха с беседками. Пожарить возможно, выехав на берег Катуня.

9. Администрация не несет ответственности за утрату денег, мобильных телефонов, ювелирных изделий и прочих ценностей, оставленных Гостями без присмотра в общественных местах Парк-отеля.

10. Пребывание автотранспорта на территории парковки или рядом с въездными воротами:

10.1. На территории парковки Гостям может быть предоставлено платное парковочное место для личного автомобиля.

10.2. Не допускается оставление коммерческих автомобилей (каршеринга, арендованных авто), не принадлежащих Гостям на правах собственности.

11. Правила размещения с детьми:

11.1. При заселении несовершеннолетних лиц без сопровождения родителей, необходимо письменное, нотариально заверенное согласие родителей на проживание ребенка в сопровождении третьего лица.

11.2. Для детей в возрасте до 7 полных лет проживание без предоставления отдельного дополнительного места бесплатно.

11.3. Детям в возрасте до 3 полных лет по запросу родителя или иного сопровождающего лица предоставляется ясельная кровать (уточнять в момент бронирования их наличие). Кроватки предоставляются при их наличии (услуга **не** гарантируется).

11.4. Дети от 7 полных лет размещаются на дополнительных платных местах (выдаётся раскладушка) (уточнять в момент бронирования их наличие).

11.5. В целях избегания несчастных случаев убедительно просим не оставлять малолетних детей на территории Парк-отеля без присмотра.

12. Состав стоимости проживания, что включено:

- a) Уборка в номерах осуществляется **на 3-й после заезда** (проживание – 8 ночей), включает в себя уборку в санузлах, влажную уборку пола, вынос мусора.
- b) Постельное белье, полотенца, смена которых производится на 3 день после заезда.
- c) В номерах 1 – 4 простыни с электроподогревом включаются в 22:00 на один час.
Электрическая простынь Sanitas SWB20 (306.10)
- d) Проживание в номере ребёнка до 7 лет, без дополнительной кровати (возможна за доплату раскладушка для ребенка).
- e) Доступ к организованным и естественным местам отдыха и прогулок.
- f) Гель для душа, зубная щётка и паста.

- g) Современный санузел с душевой кабиной и туалетом в номере (с феном).
- h) Завтрак с 8:00 до 08:45 (шведский стол, чай или кофе на выбор), ужин – горячее и салат с 19:00 до 20:00.
- i) Настольные игры в часы личного досуга.

13. Дополнительные товары и услуги, требующие доплаты:

- j) Проживание ребенка в номере от 7 полных лет за полную плату номера по категории (возможна за доплату раскладушка для ребенка).
- k) Товары бренда и напитки (вода, соки, кисло-молочные напитки в упаковках) (исключая алкоголь).
- l) За питание Ваших детей в столовой отеля.
- m) Банный комплекс.
- n) Прокат снаряжения: велосипеды, трекинговые палки, налобные фонарики.
- o) Прокат для сплавов: непромокаемая сумка «драйбэг». Внимание: каску и спасательный жилет обязан выдать организатор сплава.
- p) Прокат электроприборов для сушки обуви: в наличии 2 шт. электрических сушилки для обуви Сушилка для обуви VLK Calor 04

14. Правила отмены бронирования и возврата денежных средств

Условия отмены бронирования и возврата денежных средств:

14.1. За **30 суток** до заезда возможен 100% возврат денежных средств или перевод их в депозит на будущие бронирования.

14.2. Менее чем **за 30 суток** до заезда возможен возврат денежных средств в размере 50% от стоимости бронирования или перевод полной суммы в депозит на будущие бронирования.

14.3. Менее чем за **15 суток** до даты заезда возможен возврат денежных средств в размере 25% от стоимости бронирования или перевод полной суммы в депозит на будущие бронирования.

14.4. Предоплата не возвращается менее чем за **10-е суток** до даты заезда. 80% от суммы возможно перевести в депозит на будущие бронирования.

14.5. Если гость освобождает номер за 1 или более дней до окончания срока проживания, сумма оплаты за непрожитый период не возвращается.

14.6. Для отмены бронирования и возврата денежных средств гостю необходимо предоставить заявление на возврат по форме отеля. В заявлении необходимо указать способ возврата денежных средств и причину отмены бронирования. Денежные средства будут возвращены в течение 7-14 рабочих дней, в некоторых случаях до 30 рабочих дней, с момента принятия заявления. Сроки возврата зависят от способа оплаты и Банка.

14.7. Денежные средства возвращаются тем же способом, которым был произведен платеж, на ту же банковскую карту, которой было оплачено бронирование. Банковские реквизиты для перечисления Вы можете найти в личном кабинете своего Банка.

15. Обязанности гостя:

Мы будем очень благодарны Вам за соблюдение некоторых правил проживания:

- 15.1. Соблюдать порядок проживания и уважать права других Гостей.

- 15.2. Не курить в комнатах, на террасах и общественных зонах, для курения выделена отдельная зона курения, уважаем друг друга и интересы каждого в отдельности.
- 15.3. Соблюдать тишину после 23:00, так как стены комнат не звукоизолированные, а туристический комплекс находится в зоне сельского поселения.
- 15.4. Соблюдать правила пожарной безопасности.
- 15.5. Освободить номер по истечению оплаченного срока проживания (при групповых заездах срок выезда регламентируется программой тура).
- 15.6. Не препятствовать надлежащему исполнению работниками отеля своих служебных обязанностей.
- 15.7. Соблюдать очередность при оформлении размещения (администратор отеля приложит все усилия для оперативного оформления).
- 15.8. Гостям запрещено приносить и хранить оружие, взрывчатые и легко воспламеняющиеся, токсичные, едкие, ядовитые, наркотические вещества и материалы, огнестрельное оружие и иные, представляющие угрозу здоровью и жизни граждан, опасные предметы.
- 15.9. Гостям запрещено использовать пиротехнические средства (фейерверки, бенгальские огни, петарды и прочее) без согласования с администрацией в письменном виде.
- 15.10. Гостям запрещается находиться в служебных помещениях без разрешения сотрудников.
- 15.11. Гостям запрещено портить оборудование и мебель, делать надписи на стенах и имуществе, наклеивать на стены и инвентарь фотографии, рисунки, вырезки из газет и журналов.
- 15.12. Гостям запрещено использовать в номерах открытый огонь.
- 15.13. Гостям запрещено выполнять работы или совершать другие действия, создающие повышенный шум и (или) вибрацию, нарушающие нормальные условия проживания других Гостей. С 23.00 до 07.00 часов пользование громкоговорящими устройствами допускается лишь при условии уменьшения слышимости до степени, не нарушающей покоя других Гостей.
- 15.14. Ответственными за поведение несовершеннолетних Гостей и соблюдение ими настоящих Правил являются их родители или иные сопровождающие лица.
- 15.15. Запрещено привозить и использовать свою бытовую или электрическую технику (микроволновки, мультиварки, электрические чайники, кипятильники и др.).
- 15.16. Гостям запрещено проносить и хранить на территории Парк-отеля скоропортящиеся продукты, так как номера не укомплектованы холодильниками. Берегите себя!
Берегите себя и оцените наше меню! Мы готовим разнообразные горячие блюда — это вкусно! Кушайте в столовой туристического комплекса.

15.17. Проживание с животными не предусмотрено, пусть Ваши питомцы останутся дома на попечение Ваших близких и друзей или на услугах передержки!

16. Обязанности парк-отеля Роща:

- 16.1. Своевременно и в полном объеме предоставить Гостю номер категории, указанной в ваучере.
- 16.2. Обеспечить заявленное качество предоставляемых услуг.
- 16.3. Своевременно реагировать на просьбы Гостя в устранении неудобств и поломок в номерном фонде.
- 16.4. Отель не несет ответственность перед Гостем за прямые или косвенные убытки и/или упущенную выгоду, возникшую вследствие временного отсутствия мобильной (сотовой) связи и/или доступа к сети Интернет и/или перебоев в их осуществлении, а также за иные обстоятельства вне зоны контроля отеля.
- 16.5. Отель не несет ответственности за причинение ущерба здоровью Гостя в случае употребления им продуктов питания и напитков, приобретенных вне зоны горячего питания отеля и у третьих лиц.
- 16.6. Отель ставит в известность Гостя о забытых им вещах в номере по предоставленным Гостем контактными данным. Забытые вещи хранятся в течение 3-х месяцев.
- 16.7. За хранение забытых вещей, плата не взимается. По истечении установленного срока хранения, забытые Гостем вещи считаются не востребованными и подлежат утилизации. Отель не несет ответственности за потерянные, оставленные без присмотра на территории отеля вещи.

17. Права парк-отеля Роща:

- 17.1. Парк-отель Роща имеет право отказать Гостю в услуге бронирование номера без обоснования причины.
- 17.2. Парк-отель Роща имеет право отказать в заселении Гостя без объяснения причины.
- 17.3. Администрация вправе досрочно расторгнуть договор либо отказать в продлении срока проживания Гостей в одностороннем порядке в случае нарушения Гостем правил проживания, несвоевременной оплаты услуг или проживания, причинения Гостем материального ущерба Парк-отелю Роща.
- 17.4. В случае утраты или повреждения имущества, Гость обязан возместить стоимость нанесенного ущерба, согласно оценке Парк-отеля Роща.
- 17.5. Парк-отель Роща имеет право модерировать отзывы и комментарии Гостей на собственных информационных источниках:
 - Официальный сайт:
 - Аккаунт в Вконтакте:
 - Канал в Telegram:Вышеперечисленные интернет-источники являются рекламно-информационными.

17.6. Если комментарий Гостя не появился в этих источниках либо был удален модератором, это могло быть вызвано следующими причинами:

- a) Комментарий содержал упоминание других мест размещения, сравнение с ними в положительную или отрицательную сторону.
- b) Комментарий содержал прямую рекламу либо ссылку/хэштег, ведущую на сторонний сайт либо аккаунт, без согласования с Парк-отеля Роцца.
- c) Комментарий содержал выражения оскорбительного характера в чей-либо адрес: сотрудников Парк-отеля Роцца, гостей, гостей, оставивших свои комментарии ранее, других мест размещения.
- d) Комментарий указывал на грамматические и орфографические ошибки ранее высказавшихся: грамотность — личное дело каждого.
- e) Комментарий состоял из одного-двух слов, не несущих информативной нагрузки: «Бред», «Отстой», "Ужас", "Не понравилось", «Огнище», «Круто», «Великолепно» и прочие подобные фразы.
- f) Комментарий содержал нецензурные, либо находящиеся на этой грани слова и выражения. Аккаунты и сайт является публичными и открытыми. Уважайте, пожалуйста тех, кто их просматривает.
- g) Комментарий нарушал законодательство РФ, права граждан.
- h) Комментарий, разжигающий религиозную, политическую, межнациональную и/или любую иную вражду.
- i) Комментарий Гостя, проживавшего в Парк-отеля Роцца и нарушившего правила размещения, в следствии чего сложилась конфликтная ситуация, за разрешением которой Гость не обратился к администратору или руководству Парк-отеля Роцца.
- j) Парк-отеля Роцца оставляет за собой право закрыть опцию «комментарии к посту/статье» без объяснения причин.

18. Разрешение разногласий:

Уважаемые Гости, если вам необходима помощь либо разъяснения по услугам Парк-отеля Роцца, обратитесь, пожалуйста к администратору ресепешн.

Если Вы считаете, что услуга, указанная в ваучере, оказана не качественно, либо не в полном объеме, просим обратиться к администратору, либо сообщить о возникшей ситуации [по телефону +7 \(983\) 178-34-23](tel:+7(983)178-34-23).

С уважением, администрация Парк-отеля РОЦЦА