



Утверждаю
Генеральный директор ООО «ПАРК»
Ушаков Р.Ж.



Правила проживания в экоотеле «Романов лес»

Настоящие Правила проживания в экоотеле «Романов лес» (далее – экоотель) разработаны на основании Постановления Правительства Российской Федерации от 18.11.2020г. № 1853 «Об утверждении правил предоставления гостиничных услуг в РФ» (далее – Постановление).

1. ОБЩИЕ УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ.

1.1 Режим работы экоотеля - круглосуточный.

1.2 Для размещения в экоотеле Гость предоставляет документ, удостоверяющий его личность, оформленный в установленном порядке. Документами, удостоверяющими личность граждан, оформленными в установленном порядке, являются:

- паспорт гражданина Российской Федерации, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации на территории Российской Федерации;
- паспорт гражданина СССР, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации, до замены его в установленный срок на паспорт гражданина Российской Федерации;
- свидетельство о рождении - для лица, не достигшего 14-летнего возраста;
- временного удостоверения личности гражданина Российской Федерации;
- паспорт, удостоверяющий личность гражданина Российской Федерации за пределами Российской Федерации, - для лица, постоянно проживающего за пределами Российской Федерации;
- паспорт иностранного гражданина либо иной документ, установленный федеральным законом или признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность иностранного гражданина;
- документ, выданный иностранным государством и признанный в соответствии с международным договором Российской Федерации в качестве документа, удостоверяющего личность лица без гражданства;
- разрешения на временное проживание лица без гражданства;
- вида на жительство лица без гражданства.

1.3 Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, не достигших 14-летнего возраста, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность находящихся вместе с ними родителей (усыновителей, опекунов), сопровождающего лица (лиц), при условии предоставления таким сопровождающим лицом (лицами) письменного согласия законных представителей (одного из них), а также свидетельств о рождении этих несовершеннолетних.

Заселение в гостиницу несовершеннолетних граждан, достигших 14-летнего возраста, в отсутствие нахождения рядом с ними законных представителей, осуществляется на основании документов, удостоверяющих личность этих несовершеннолетних, при условии предоставления письменного согласия законных представителей (одного из них).

1.4 Оплата услуг экоотеля осуществляется по прейскуранту, утвержденному Генеральным директором, путем внесения 100% предоплаты за весь период проживания в момент заселения.

1.5 В экоотеле действует единый расчетный час - 14 часов дня текущих суток по местному времени, время заезда - 17 часов.

1.6 Продление проживания гостя осуществляется по согласованию с администрацией экоотеля при наличии свободных номеров/ коттеджей.

1.7 В стоимость проживания для коттеджа или номера входит количество гостей, указанное в прейскуранте цен. Количество гостей, проживающих дополнительно, не может превышать указанное в прейскуранте цен количество дополнительных мест для коттеджа или номера.

1.8 Количество проживающих гостей в номере не может превышать:

- в номере категории «Оригинал» - 2 человека;
- в номере категории «Премиум» - 3 человека;
- в номере категории «Delice» - 3 человека;
- в номере категории «Helmut» - 3 человека;
- в номере категории «Provence» - 3 человека;
- в номере категории «Premium family» - 3 человека;
- в номере категории «Elegant» - 2 человека;
- в номере категории «Романтик» - 2 человека;
- в коттедже категории «Стандарт» - 3 человека;
- в коттедже категории «Комфорт» - 9 человек;
- в коттедже категории «Вилла» - 11 человек;
- в коттедже категории «Family Point» - 4 человека;
- в коттедже категории «Happy House» - 3 взрослых или 2 взрослых и 2 ребенка до 12 лет.

Пребывание (не проживание) на территории разрешено строго до 22-00.

В случае выявления незарегистрированных гостей экоотель вправе доначислить на счет гостя стоимость дополнительных мест.

1.9 Проведение на территории экоотеля или в коттедже/номере любого вида мероприятий, предполагающих: приглашение артистов, ведущих, заказ блюд или напитков из ресторанов экоотеля, проведение подвижных игр, проведение любых мероприятий со звуковым сопровождением необходимо согласовать с администрацией экоотеля не позднее, чем за 24 часа до заезда.

Мероприятие считается согласованным при наличии письменного подтверждения на данное мероприятие от Администрации экоотеля.

При проведении мероприятия без согласования с администрацией экоотеля - штраф 10 000 рублей.

1.10 Дети до 3-х лет размещаются в экоотеле бесплатно. Кроватка, стульчик, дополнительное оборудование предоставляется бесплатно по запросу.

Дополнительные гости - дети старше 3-х лет и взрослые - размещаются по утвержденным тарифам на дополнительных местах.

1.11 Размещение с домашними животными невозможно.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

2.1 Бронирование номера в экоотеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования по телефону или электронной почте, либо при заполнении гостем специальной формы на сайте www.romanovles.com.

2.2 Бронирование номера означает согласие гостя с содержанием брони, порядком и сроками оплаты услуг, правилами проживания в экоотеле, а также подтверждает намерение гостя заключить договор оказания гостиничных услуг.

2.3 Осуществление бронирования не предусматривает закрепления конкретного номера комнаты за бронью. Назначение номеров происходит в день заезда.

2.4 Договор заключается между экоотелем и дееспособным физическим лицом, достигшим возраста 18 лет, приобретающим гостиничные услуги исключительно для личных нужд, не связанных с осуществлением предпринимательской деятельности.

2.5 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.

2.6 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.

2.7 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 14:00. Оставшаяся сумма, за вычетом первых суток, возвращается Гостю.

2.8 При негарантированном (без предварительной оплаты) подтвержденном бронировании, если Гостем не указано точное время приезда, бронь аннулируется после 22:00 часов даты заезда по местному времени.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ЭКОТЕЛЕМ

3.1 Оплата в экоотеле производится в рублях РФ наличными денежными средствами либо с использованием банковских карт основных платежных систем.

3.2 Плата за проживание и услуги, предоставляемые экоотелем, осуществляется по ценам, установленным приказами Генерального директора экоотеля.

3.3 Минимальный срок проживания в экоотеле составляет 1 (одни) сутки.

3.4 В экоотеле действует единый расчетный час - 14 часов дня текущих суток по местному времени, заезд в 17 часов. В случае выезда Гостя после расчетного часа, а также в случае заезда ранее стандартного времени, взимается плата за дополнительное проживание:

- свыше 1 часа до 12 часов - 50% от стоимости проживания;
- свыше 12 часов – стоимость полных суток

3.5 В случае сокращения срока проживания, гость должен уведомить администратора экоотеля не менее, чем за сутки до предполагаемого дня выезда.

3.6 При необходимости продления проживания в экоотеле, Гость может обратиться на стойку ресепшн, либо связаться с отделом бронирования по телефону. При наличии свободных мест в экоотеле, срок проживания может быть продлен по тарифу, действующему на момент

обращения Гостя. При продлении проживания в экоотеле Гость осуществляет предоплату 100% стоимости проживания за продленный период.

3.7 Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости дополнительных услуг предоставляется службой приема и размещения.

4. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:

4.1 Соблюдение утвержденных правил проживания в экоотеле, действующего законодательства РФ;

4.2 Соблюдение правил пожарной безопасности, соблюдение тишины и порядка на территории экоотеля. Гости обязаны обеспечивать низкий уровень шума с 23:00 до 9:00;

4.3 По окончании проживания своевременно сдать номер горничной. Произвести окончательный расчет за проживание и дополнительные услуги на стойке ресепшн у дежурного администратора;

4.4 Бережно относиться к имуществу и оборудованию экоотеля. В случае утраты или повреждения имущества экоотеля Гость обязан оплатить причиненный ущерб согласно действующему «Прейскуранту цен за порчу гостиничного имущества»;

4.5 В случае обнаружения в номере неполадок в работе отопления, водоснабжения, осветительных и бытовых приборов, телевидения, телефонной связи и иных коммуникаций необходимо незамедлительно обратиться на стойку ресепшн по телефону «101»;

4.6 При выходе из номера закрывать двери и окна, водоразборные краны; выключать осветительные и бытовые приборы; соблюдать чистоту в коттедже или в номере.

4.7 Гости, проживающие с несовершеннолетними детьми, несут за них полную персональную ответственность в случае оставления без присмотра;

4.8 В экоотеле запрещается совершать умышленные действия, угрожающие собственной жизни и здоровью, а также жизни и здоровью других лиц.

5. В ЭКООТЕЛЕ НЕ РАЗРЕШАЕТСЯ

5.1 Осуществление на территории экоотеля несанкционированной предпринимательской деятельности (продажа товаров и услуг) без согласования с администрацией. Штраф 100000 руб.

5.2 Передача посторонним лицам ключа от номера и карты гостя. Штраф 1000 руб.

5.3 Хранение в номере взрывчатых, легковоспламеняющихся, токсических и наркотических веществ. Штраф 50000 руб.

5.4 Проживание в номерах и коттеджах с домашними животными и птицами. Штраф 10000 руб.

5.5 Распитие собственных спиртных напитков во всех точках продаж, в том числе в ночном клубе развлекательного центра. Штраф 10000 руб.

5.6 Посещение банного комплекса со своими напитками и едой. Штраф 10000 руб.

5.7 Нахождение на территории банного комплекса, иных мест пребывания и отдыха гостей (за исключением места проживания, ресторана) в нетрезвом состоянии. Штраф 10000 руб.

5.8 Переставлять, выносить из номеров и коттеджей мебель, вещи, постельные и иные принадлежности, входящие в комплектацию номеров. Штраф 10000 руб. Кроме того возмещение стоимости вещи, согласно прейскуранта цен, утвержденного Администрацией.

5.9 Самостоятельно растапливать камин или баню и оставлять их без присмотра. Штраф 1000 руб.

5.10 Разведение костров, запуск фейерверков на территории экоотеля. Штраф 10000 руб.

5.11 Заезд на территорию экоотеля на личном автотранспорте без согласования с администрацией. Штраф 3000 руб.

5.12 Причинение ущерба ландшафтному дизайну экоотеля. Штраф от 2000 руб.

5.13 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 табачных изделий, в том числе кальянов и электронных сигарет в номерах и коттеджах экоотеля запрещено. В случае нарушения данного пункта гость оплачивает стоимость последующих суток из-за простоя номера для проведения генеральной уборки. Курение допускается на расстоянии не менее 15 м. от зданий и общественных мест.

5.14 Запрещается аморальное поведение, которое противоречит общепринятым представлениям о разумном и достойном поведении, как то: насилие, оскорбление, хулиганство, чрезмерное употребление спиртных напитков, грубость по отношению к другим лицам, недостойное поведение в общественных местах, нахождение в грязной, пачкающей одежде, нахождение в пляжной одежде и (или) халате в ресторанах экоотеля.

5.15 Запрещается провоз колясок, самокатов, роликов, гироскутеров и т.д. в рестораны экоотеля «Романов лес».

6. ОБЯЗАННОСТИ ЭКООТЕЛЯ

6.1 Обеспечивать заявленное экоотелем качество предоставляемых услуг.

6.2 Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых экоотелем, форме и порядке их оплаты, размещать соответствующую информацию в номере либо на стойке ресепшн экоотеля.

6.3 Перед заездом и после выезда каждого Гостя из номера/коттеджа, помещение проходит осмотр сотрудниками экоотеля, которые фиксируют возможные дефекты и повреждения интерьера, мебели и бытовой техники, по возможности устраняя их. Данная процедура исключает возможность предъявления необоснованных претензий со стороны экоотеля к Гостю за порчу интерьера, мебели или бытовой техники номера/коттеджа, которые он не совершал.

6.4 В ходе эксплуатации номеров/коттеджей экоотеля интерьер, мебель, а также бытовая техника могут иметь незначительный уровень амортизационной изношенности, который не влияет на качество проживания и предоставляемых Гостю услуг.

6.5 Сотрудники экоотеля обеспечивают круглосуточное обслуживание Гостей, прибывающих и убывающих из экоотеля.

6.6 Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится на стойке ресепшн экоотеля.

6.7 Предоставлять по первому требованию аптечку первой помощи (с перевязочными, кровоостанавливающими и антисептическими препаратами), содействовать в вызове Скорой помощи;

6.8 Незамедлительно рассматривать и реагировать на жалобы гостей, с последующим получением от Гостя обратной связи;

6.9 Экоотель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в экоотеле, в случае нарушения Гостем настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг, при этом Гость возмещает экоотелю фактически понесенные им расходы.

7. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

7.1 По окончании оплаченного срока проживания Гостя в экоотеле и при его фактическом отсутствии на территории, но неосвобождённом номере, сотрудники экоотеля предпринимают меры для связи с гостем или его представителем с целью выяснения дальнейших планов гостя. Если связаться с гостем не представляется возможным, администрация экоотеля составляет АКТ о перемещении вещей в камеру хранения экоотеля. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация экоотеля помещает на бесплатное хранение (сроком до 1 месяца) в сейфовую ячейку, находящуюся в «Службе приема и размещения»;

7.2 Порядок, правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей» утвержден Генеральным директором экоотеля и находится в «Службе приема и размещения»;

7.3 Администрация экоотеля не несет ответственности за сохранность оставленных в номере ценных вещей. Для хранения ценностей воспользуйтесь сейфом в номере или в службе приема и размещения;

7.4 Гость, обнаруживший утрату, недостачу или повреждение своих вещей, без промедления заявляет об этом администрации экоотеля в «Службу приема и размещения». В противном случае, экоотель освобождается от ответственности за сохранность вещей;

7.5 Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях экоотеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения;

7.6 При возникновении и разрешении конфликтных ситуаций Гость и экоотель руководствуются Законом РФ «О защите прав потребителей», Постановлением Правительства 18.11.2020г. № 1853 «Об утверждении Правил предоставления гостиничных услуг в Российской Федерации», иными нормативно-правовыми актами.