

**ПРАВИЛА ПРОЖИВАННЯ
У ДЕРЖАВНОМУ ПІДПРИЄМСТВІ «ГОТЕЛЬНИЙ КОМПЛЕКС «КИЇВ»
УПРАВЛІННЯ СПРАВАМИ АПАРАТУ ВЕРХОВНОЇ РАДИ УКРАЇНИ»**

Правила проживання у державному підприємстві «Готельний комплекс «Київ» Управління справами Апарату Верховної Ради України» (надалі Правила) розроблені на підставі «Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19.

Правила регламентують процедуру та порядок надання Гостям (Замовникам) готельних послуг у державному підприємстві «Готельний комплекс «Київ» (надалі – Готель) та розповсюджуються на всіх фізичних та юридичних осіб, що здійснюють бронювання та користуються готельними послугами, які надає Готель, якщо інші умови не визначені в Договорі між Готелем та Гостем/Замовником.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. У даних Правилах терміни вживаються у наступному значенні:

Гість – фізична особа, яка придбає, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити готельні послуги у Готелі;

група – сукупність гостей, що складається з 10 або більше осіб;

Замовник – фізична або юридична особа, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг на користь Гостя від імені Гостя або від свого імені та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором);

готельна послуга – дії (операції) готелю з розміщення Гостя шляхом надання номера (місця) для тимчасового проживання в готелі, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельна послуга складається з основних та додаткових послуг, що надаються гостю при розміщенні та проживанні в готелі;

основні послуги – обсяг послуг готелю (проживання та сніданок), що включається до ціни номера (місця) і надається гостю згідно відповідного замовлення або договору;

додаткові безкоштовні послуги:

- виклик невідкладної медичної допомоги;
- побудка Гостя у визначений час;
- бронювання номерів;
- піднос багажу;
- зберігання речей гостя в камері схову не більше ніж 24 години до/після поселення/виселення;
- обслуговування в номерах (room service);
- виклик таксі;

додаткові платні послуги – послуги, що не належать до основних або додаткових безкоштовних послуг Готелю та які замовляються та сплачуються Гостем додатково згідно діючих у Готелі тарифів;

реєстраційна карта Гостя – документ встановленого зразка, в який вносяться особисті дані Гостя, що проживає у Готелі (ім'я та прізвище, номер паспорта, місце проживання та інші необхідні відомості) та який підписується Гостем;

номер – окреме мебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання Гостя/гостей;

місце (ліжко-місце) – частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії номеру, призначена та придатна для проживання однієї особи;

ресурс номерного фонду – наявність номерів Готелю, підготовлених належним чином до заселення гостей;

бронювання – процес замовлення Гостем або Замовником основних та/або додаткових послуг у Готелі, з метою використання таких послуг в обумовлені у заявці терміни конкретним гостем (індивідуальне бронювання) або групою гостей (групове

бронювання);

гарантоване бронювання – бронювання послуг Готелю з підтвердженням Гостем або Замовником оплати замовлених послуг, що може бути здійснене шляхом передплати, надання Гарантійного листа або Листа про авторизацію;

Гарантійний лист – документ, наданий юридичною особою або фізичною особою-підприємцем з метою підтвердження зобов'язань перед Готелем, який обов'язково повинен містити юридичну адресу, поточний рахунок, підписи уповноважених осіб та відтиск печатки адресанта;

Лист про авторизацію – документ стандартної міжнародної форми, підписаний Гостем або Замовником, який містить необхідну інформацію про діючу кредитну картку, з якої можливо провести списання коштів Гостя або Замовника у разі його неприбуття або в інших випадках, визначених цими Правилами;

Підтвердження заброньованих послуг – письмова згода Готелю щодо виконання замовленого переліку основних і додаткових послуг згідно із заявкою на бронювання;

відмова в бронюванні послуг – відмова Готелю в бронюванні основних і додаткових послуг Готелю;

анулювання – відмова Гостя або Замовника від заброньованих послуг;

своєчасне анулювання – відмова Гостя або Замовника від використання заброньованих послуг не пізніше, ніж за 48 годин доби, що передує даті запланованого заїзду, або в обумовлені договором із замовником терміни;

пізнє анулювання – анулювання гостем або замовником у термін пізніше, ніж до 24-ї години доби, що передує даті запланованого заїзду, або в обумовлені договором із замовником терміни;

неприбуття – фактичне неприбуття Гостя до готелю у день заїзду або ануляція заброньованих послуг пізніше, ніж до 24-ї години доби, що передує вказаній даті поселення. У випадку пізнього анулювання або неприбуття Готель має право стягувати штраф з Гостя або Замовника згідно з умовами, викладеними у п.3.14. цих Правил.

1.2. Готель призначений для тимчасового проживання та обслуговування громадян, незалежно від місця їх постійного проживання та реєстрації.

1.3. Режим роботи Готелю – **цілодобово**.

1.4. Правила складаються безпосередньо з цього тексту та Додатків.

1.5. Оригінальний примірник цих Правил зберігається у Дирекції Готелю.

1.6. Копії Правил розміщені у кожному номері, у куточку споживача, у адміністратора готелю, на стійці реєстрації гостей та на офіційному Інтернет-сайті Готелю – www.htl.kiev.ua.

2. ПОЛІТИКА РОЗМІЩЕННЯ

2.1. Час виїзду гостей та розрахунковий час – 12:00 поточної доби за місцевим часом.

2.2. Час реєстрації та поселення у готелі починається з 14:00 поточної доби за місцевим часом.

2.3. Заїзд до 12:00 години є додатковою платною послугою та надається за згодою начальника служби бронювання та розміщення або в залежності від стану ресурсів номерного фонду.

2.4. При ранньому заїзді клієнта з 10:00 до 12:00 години за наявності вільних номерів клієнт може розміститися в номері без додаткової оплати.

2.5. При ранньому заїзді в період з 00:00 до 06:00 години стягується плата в розмірі 100% ціни номера/місця за 1 розрахункову добу згідно затвердженого тарифу, що діє на момент надання послуги, якщо інше не було обумовлено в договорі на надання готельних послуг та підтверджене Готелем.

2.6. При ранньому заїзді в період з 06:00 до 10:00 години плата стягується в розмірі 50% ціни номера/місця за 1 розрахункову добу. Сніданок клієнту може надаватися у день заїзду за бажанням гостя та сплачується Гостем додатково згідно

діючих у Готелі тарифів.

2.7. При проживанні у Готелі менше однієї доби, оплата береться за повну добу незалежно від фактичного розрахункового часу.

2.8. Виїзд після 12:00 є додатковою платною послугою та надається за згодою начальника служби бронювання та розміщення або в залежності від стану ресурсів номерного фонду.

2.9. При виїзді після розрахункового часу у період до 20:00 години оплата складає 50% ціни номера/місця за 1 розрахункову добу, після 20:00 і до 24:00 години – 100% ціни номера/місця за 1 розрахункову добу згідно затвердженому тарифу, що діє на момент надання послуги, якщо інше не було обумовлено в договорі на надання готельних послуг та підтверджене Готелем.

2.10. При розміщенні у готелі дітей у віці до п'яти років із батьками в одному номері без надання додаткового місця оплата не стягується.

2.11. При розміщенні у готелі дітей у віці від п'яти до дванадцяти років із батьками в одному номері без надання додаткового місця стягується оплата у розмірі вартості сніданку.

3. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ У ГОТЕЛІ

3.1. Готель здійснює бронювання номерів (місць) шляхом укладання договору з Гостем/Замовником, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою засобів електронної пошти, систем онлайн-бронювання номерів, факсимільного зв'язку, або іншим чином, що дозволяє достовірно встановити належність заявки Гостю або Замовнику.

3.2. Шляхом подання Заявки на бронювання Гість та/або Замовник підтверджують, що вони ознайомлені з цими Правилами та погоджуються з умовами, визначеними в них.

3.3. Для здійснення бронювання готельних послуг фізичною особою, заповнена Заявка на індивідуальне бронювання надсилається в електронному вигляді чи по факсу. Бронювання готельних послуг фізичною особою також може здійснюватись по телефону чи безпосередньо біля стійки рецепції.

3.4. Заявка обов'язково повинна містити наступні дані:

- Ім'я та прізвище гостя (гостей);
- Дата заїзду та виїзду;
- Тип, категорія та кількість номерів (місць);
- Кількість подружніх пар, громадян жіночої та чоловічої статі;
- Наявність дітей, вік дітей;
- Країна, громадянином якої є гість (гості);
- Контактний телефон, контактна особа;
- Гарантія та вид оплати;
- Особливі умови розміщення;
- Будь-яка інша необхідна інформація.

3.6. У разі, якщо бронювання здійснює Замовник на групу гостей, Замовник заповнює Заявку на групове бронювання у електронному вигляді або надсилає по факсу.

3.7. Заявка на групове бронювання обов'язково повинна містити наступні дані:

- Найменування замовника;
- Тип, категорія та кількість номерів (місць);
- Кількість подружніх пар, громадян жіночої та чоловічої статі;
- Наявність дітей, вік дітей;
- Список групи;
- Дата заїзду та виїзду;
- Громадянство гостей;
- Контактний телефон та контактна особа замовника, що здійснює

бронювання;

- Гарантія та вид оплати;
- Особливі умови розміщення;
- Список VIP- клієнтів за необхідності, де зазначаються прізвища VIP-клієнтів та особливі умови проживання і обслуговування;
- Будь-яка інша корисна інформація.

3.8. Після отримання заявки на бронювання у разі згоди Готелю щодо виконання замовленого згідно із заявкою переліку основних та додаткових послуг, Готель, за бажанням замовника, надсилає за допомогою засобів електронної пошти або факсимільного зв'язку підтвердження заброньованих послуг.

3.9. У разі неможливості надання тих основних та/або додаткових послуг, перелік яких вказаний в заявці на бронювання, Готель може запропонувати альтернативні послуги відповідно до переліку послуг Готелю та згідно діючих у Готелі тарифів та стану номерного фонду.

3.10. Готель має право відмовити у здійсненні бронювання у разі:

- відсутності вільних номерів;
- наявності заборгованості перед Готелем за раніше надані послуги ;
- в інших випадках.

3.11. Гарантія оплати:

На підтвердження бронювання Гість або Замовник одночасно із здійсненням бронювання надає Готелю гарантію оплати готельних послуг шляхом направлення за допомогою засобів електронної пошти або факсимільного зв'язку одного з таких документів:

3.11.1. Гарантія оплати за безготівковим розрахунком здійснюється на підставі Гарантійного листа, наданого Готелю на підтвердження обов'язку юридичної особи або фізичної особи-підприємця оплатити вартість замовлених послуг.

3.11.2. Гарантія оплати кредитною карткою здійснюється шляхом надання Гостем або Замовником у вигляді Листа про авторизацію всієї необхідної інформації про діючу кредитну картку, з якої можливо провести списання коштів Гостя або Замовника у разі його неприбуття.

3.12. Розрахунки при груповому бронюванні:

3.12.1 При груповому бронюванні Замовник здійснює 100% передплату за надання замовлених послуг не пізніше ніж за три доби до дати заїзду групи.

3.12.2. У разі бронювання від 5 до 10 номерів Замовник здійснює передплату у розмірі 50% від загальної вартості замовлених номерів за 1 розрахункову добу, яка має надійти на рахунок Готелю не пізніш як за 5 календарних днів до дня заїзду групи.

3.12.3. Остаточна 100% передплата в повному обсязі повинна надійти на рахунок Готелю не пізніш ніж за 2 банківських днів до дня заїзду групи.

3.12.4. У разі бронювання від 10 і більше номерів Замовник здійснює передплату у розмірі 50% від загальної вартості замовлених номерів за 1 розрахункову добу, яка має надійти на рахунок Готелю не пізніш як за 7 календарних днів до дня заїзду групи. Остаточна 100% передплата в повному обсязі повинна надійти на рахунок Готелю не пізніш ніж за 2 банківських дня до дня заїзду групи.

3.13. Зміни та доповнення до заявки на бронювання:

3.13.1. Зміни та доповнення до заявки на бронювання приймаються тільки у письмовому вигляді за підписом уповноваженої особи Замовника та печаткою замовника, або за підписом Гостя, який здійснює бронювання особисто для себе.

3.13.2. Зміна дати заїзду та виїзду групи гостей здійснюється не пізніше, ніж за 7 днів до дня заїзду.

3.13.3. У випадку збільшення чисельності замовлених номерів, незамовленого заздалегідь продовження строку перебування, зміни дати заїзду групи гостей, Готель приймає рішення з цих питань відповідно до наявного на даний момент вільного номерного фонду та залишає за собою право відмови у бронюванні або

продовженні терміну проживання.

3.13.4. У межах заброньованої кількості номерів замість гостей, вказаних у Заявці на бронювання, за згодою Готелю можуть бути розміщені інші гості у ті ж строки проживання та по тому ж класу обслуговування з обов'язковим інформуванням Готелю про це у письмовій формі не пізніше, ніж за 24 години до запланованого дня заїзду.

3.13.5. У випадку зміни чисельності групи до кількості менше, ніж 10 осіб, Готель має право змінювати узгоджені у договорі із Замовником тарифи на послуги, на такі, що діють для індивідуальних гостей.

3.14. Анулювання бронювання:

3.14.1. Анулювання індивідуального бронювання:

– Гість/Замовник може відмінити (анулювати) бронювання номеру своєю письмовою заявою до 14-ї години дня, що передує даті заїзду без застосування до нього штрафних санкцій. Якщо заява про анулювання бронювання була зроблена пізніше, або Гість не заїхав, то Готель має право застосувати до Гостя/Замовника штрафні санкції за простій номеру в розмірі 100% загальної вартості заброньованих номерів за одну розрахункову добу. Готель має право скасувати бронювання на поточну дату після 18-ї години у разі відсутності додаткової інформації від Гостя/Замовника про годину заїзду або гарантії оплати.

– Гарантоване бронювання скасовується у випадку неприбуття Гостя.

– При запізненні громадян стягується плата за фактичний час невикористання номера, але не більше, ніж за добу.

– Неприбуття Гостя є підставою до застосування до Гостя штрафних санкцій у розмірі 100 % загальної вартості заброньованих номерів за 1 розрахункову добу.

3.14.2. Анулювання групового бронювання:

– Анулювання бронювання, а також зменшення кількості замовлених номерів не пізніше ніж за 7 календарних днів до дати заїзду групи здійснюється без застосування штрафних санкцій для Замовника.

– У разі анулювання бронювання або зменшенні кількості замовлених номерів у період від 6 до 1 календарного дня до дати заїзду групи, штрафні санкції застосовуються у розмірі 50% від загальної ціни заброньованих номерів за 1 добу.

– У разі анулювання бронювання або зменшенні кількості замовлених номерів пізніше, ніж 14-та година попередньої доби до дати заїзду групи, штрафні санкції складають 100% від загальної вартості заброньованих номерів за 1 добу.

– У разі анулювання бронювання або зменшення кількості замовлених номерів при бронюванні від 5 до 10 номерів не пізніше ніж за 5 календарних днів до дати заїзду групи штрафні санкції не застосовуються. При скасуванні бронювання або зменшенні кількості замовлених номерів при бронюванні від 5 до 10 номерів у період від 5 до 2 календарних днів до дати заїзду групи, штрафні санкції застосовуються у розмірі 50% від загальної ціни заброньованих номерів за 1 добу. При скасуванні бронювання або зменшенні кількості замовлених номерів при бронюванні від 5 до 10 номерів за 2 і менше календарних днів до дати заїзду групи, штрафні санкції застосовуються у розмірі 100% від загальної ціни заброньованих номерів за 1 добу.

– У разі анулювання бронювання або зменшення кількості замовлених номерів при бронюванні від 20 і більше номерів не пізніше ніж за 10 календарних днів до дати заїзду групи штрафні санкції не застосовуються. При скасуванні бронювання або зменшенні кількості замовлених номерів при бронюванні від 20 і більше номерів у період від 10 до 7 календарних днів до дати заїзду групи, штрафні санкції застосовуються у розмірі 50% від загальної ціни заброньованих номерів за 1 добу. При скасуванні бронювання або зменшенні кількості замовлених номерів при бронюванні від 20 і більше номерів за 7 і менше календарних днів до дати заїзду групи, штрафні санкції застосовуються у розмірі 100% від загальної ціни заброньованих номерів за 1 добу.

- При запізненні групи стягується плата за фактичний час невикористання номера, але не більше, ніж за 1 добу.
- У разі запізнення групи понад добу, броня скасовується.
- Неприбуття групи є підставою для застосування до Замовника штрафних санкцій у розмірі 100 % загальної вартості заброньованих номерів за 1 розрахункову добу.

4. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ

4.1. Адміністратор Готелю, який здійснює оформлення гостей, зобов'язаний взяти паспорт Гостя або інший документ, що засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, дипломатичний чи службовий паспорт, посвідчення особи моряка, посвідка на проживання особи, яка мешкає в Україні, але не є громадянином України, національний паспорт іноземця або документ, що його замінює та віза на право перебування в Україні (якщо інше не передбачено чинними двосторонніми угодами), свідоцтво про народження неповнолітніх, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових – особове посвідчення або військовий квиток, посвідчення, яке видане за місцем роботи споживача) та внести в електронну програму, у якій формується реєстраційна карта гостя, його паспортні дані (ім'я та прізвище, номер паспорта, місце проживання та інші необхідні відомості), роздрукувати реєстраційну карту та надати реєстраційну карту на підпис гостю.

4.2. Гість зобов'язаний перевірити відповідність його особистих даних, що внесених у заповнену та роздруковану реєстраційну карту Гостя його особистих даних. У випадку якщо дані занесені вірно та Гість погоджується з Правилами, він зобов'язаний підписати таку реєстраційну карту.

4.3. Шляхом підписання реєстраційної карти Гостя Гість підтверджує, що він ознайомлений з цими Правилами та погоджується з умовами, визначеними в них.

4.4. У момент оформлення проживання у Готелі, з Гостя стягується повна вартість основних готельних послуг за увесь період проживання.

4.5. Забороняється вилучення у гостей паспортів, або документів, які їх замінюють, під заставу.

5. ПОРЯДОК ВИБУТТЯ ГОСТЯ

5.1. При вибутті із Готелю Гостя, який проживав у Готелі без попереднього бронювання та який оплачував готельні послуги готівкою, адміністратор готелю повинен зателефонувати покоївці, що обслуговувала номер Гостя, з метою перевірки номеру на предмет наявності пошкодженого (втраченого) майна, користування гостем міні-баром.

6. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ГОСТЕЙ, ЯКІ ПРОЖИВАЮТЬ У ГОТЕЛІ

6.1. Гість зобов'язаний:

- 6.1.1. Дотримуватися встановлених адміністрацією Готелю даних Правил.
- 6.1.2. Дотримуватися правил пожежної безпеки.
- 6.1.3. Дбайливо ставитися до майна, що знаходиться в номері.
- 6.1.4. При виході з номеру закрити вікна, водопровідні крани, вимкнути світло та електроприлади.
- 6.1.5. Своєчасно розраховуватись за отримані послуги Готелю згідно діючих у Готелі тарифів.
- 6.1.6. Якщо при вибутті Гостя із Готелю буде виявлено, що Гість не оплатив додаткові послуги, надані Готелем, Гість на підставі документів, що підтверджують надання таких послуг, зобов'язаний сплатити такі послуги готівкою або платіжною карткою згідно діючих у Готелі тарифів.
- 6.1.7. Погоджуючись з цими Правилами, та на підставі документів, що

підтверджують надання Готелем додаткових послуг згідно діючих у Готелі тарифів, Гість уповноважує Готель та надає право уповноваженим службам Готелю на відшкодування зі свого карткового рахунку, вартості наданих додаткових послуг шляхом самостійного переведення з рахунку Гостя на рахунок Готелю коштів у розмірі вартості послуг, які не були оплачені Гостем при виселенні з Готелю.

6.1.8. Гість несе відповідальність за майно, що знаходиться в номері, в якому він проживає відповідно до чинного законодавства та п.п. 8.6.-8.9. даних Правил.

6.1.9. У випадку втрати або пошкодження майна Готелю, що знаходиться у номері, Гість зобов'язаний повідомити про це службу бронювання та розміщення Готелю.

6.1.10. Після 23:00 громадяни, запрошені в номери до гостей, повинні зареєструватися в службі бронювання та розміщення.

6.2. Гість має право:

6.2.1. Гість має право замовити додаткові оплатні та безкоштовні послуги, звернувшись заздалегідь у розумний строк, необхідний виконавцю для підготовки до надання послуги, по телефону до адміністратора готелю на стійці реєстрації гостей.

6.2.2. За послуги бару та ресторану, послуги бізнес-центру Гість може розрахуватися готівкою або кредитною карткою, або шляхом розпорядження віднести вартість отриманих ресторанних послуг на особовий рахунок його номеру, поставивши свій підпис на бланку замовлення.

6.2.3. За інші додаткові послуги (хімчистка, пральня, прасування та інші) Гість може розрахуватися готівкою або кредитною карткою, звернувшись до адміністратора готелю на стійці реєстрації гостей, або шляхом розпорядження віднести вартість отриманих додаткових послуг на особовий рахунок його номеру, поставивши свій підпис на бланку замовлення.

6.2.4. При зарахуванні вартості отриманих додаткових послуг на особовий рахунок номеру Гостя оплата здійснюється Гостем при виїзді з Готелю відповідно до п.6.1.6. цих Правил, або відповідно до п.6.1.7. Правил.

6.2.5. У разі, якщо під час проживання у Готелі Гість загубив речі, Гостю слід якомога скоріше повідомити про це адміністратора відділу бронювання та розміщення Готелю.

6.2.6. Гість має право на пересилку забутих у Готелі речей за письмовою вимогою такого Гостя та за його рахунок.

6.2.7. Гість має право висловлювати свої зауваження, претензії або пропозиції адміністрації Готелю та вносити їх у книги відгуків та пропозицій.

6.2.8. При виявленні недоліків у наданій послугі, невідповідності послуги присвоєній категорії, Гість має право за своїм вибором вимагати від Готелю безоплатного усунення недоліків або відповідного зменшення вартості послуги.

6.3. Гостю заборонено:

6.3.1. Заносити і зберігати в номерах речовини, матеріали і речі, що є небезпечними для життя та здоров'я людей;

6.3.2. Тримати в номері тварин та птахів;

6.3.3. Користуватися електронагрівальними та іншим електричними приладами, що не входять до комплектації номеру;

6.3.4. Залишати в номерах Готелю сторонніх осіб на період своєї відсутності без попередження адміністрації Готелю;

6.3.5. Передавати іншим особам картку-ключ від свого номеру.

6.3.6. Заважати іншим гостям Готелю власною поведінкою.

6.3.7. Розміщення в номері з тваринами.

7. ПРАВА ТА ОBOB' ЯЗКИ ГОТЕЛЮ

7.1. Готель зобов'язаний:

7.1.1. Забезпечити цілодобове оформлення споживачів, які прибувають та

вибувають із готелю.

7.1.2. Забезпечити рівень обслуговування гостей, який відповідає вимогам категорії, наданій Готелю.

7.1.3. Вжити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги з моменту пред'явлення Гостем відповідної вимоги усної чи письмової.

7.1.4. Довести до відома Гостя інформацію про Готель у доступній наочній формі шляхом розміщення у вестибулі Готелю таких даних:

- дані про Готель як юридичну особу, його юридичну адресу і номер телефону;
- свідоцтво про присвоєння готелю категорії «чотири зірки»;
- копія сертифіката на послуги, що підлягають обов'язковій сертифікації;
- копії ліцензій, на види діяльності, що підлягають ліцензуванню;
- зазначення нормативних документів, вимогам яких повинні відповідати готельні послуги;
- дані про категорії та вартість номерів (місць в номері);
- перелік основних послуг, що входять у ціну номера (місця в номері);
- перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;
- відомості про форму та порядок оплати послуг;
- відомості про режим роботи розташованих в готелі підприємств харчування, зв'язку, побутового та інших видів обслуговування;
- відомості про державні органи, що здійснюють захист прав споживачів;
- «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19;
- Закон України «Про захист прав споживачів».

7.1.5. Готель повинен забезпечити наявність у кожному номері примірнику цих Правил, правил протипожежної безпеки та інструкції щодо дій в екстремальних умовах, перелік додаткових послуг та прейскурант цін на них, відомості про роботу закладів (підприємств) громадського харчування, торгівлі, зв'язку, побутового обслуговування та інших, що розміщені у готелі, внутрішній телефонний довідник. Зазначена інформація повинна доводитись до відома гостей українською або англійською мовами, а також іншими іноземними мовами на розсуд Готелю.

7.1.6. Готель повинен забезпечити заміну постільної білизни, рушників та туалетних речей у наступному порядку: у номерах категорії люкс – кожен день, в інших номерах – по мірі необхідності, але не менше ніж 1 раз на 2 дні.

7.1.7. Адміністрація Готелю несе відповідальність за комплектність і справність обладнання в номерах, а також за якість підготовки номеру/місця до заселення. Якість підготовки номеру/місця до заселення перевіряється адміністрацією згідно затвердженого порядку.

7.1.8. У разі виявлення забутих речей Готель зобов'язаний негайно повідомити про це Гостя – власника речей (за умови, що їх власник відомий). Речі, забуті Гостями в номерах, оформлюються за описом адміністрацією Готелю та зберігаються в камері забутих речей. Забуті речі зберігаються в Готелі протягом шести місяців з моменту виявлення, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт установленої форми.

За письмовою вимогою Гостя можлива пересилка йому забутих речей за рахунок Гостя.

Забуті Гостями продукти харчування підлягають ліквідації згідно встановленого Готелем порядку.

7.1.9. У Готелі є в наявності книги відгуків та пропозицій, що видаються Гостям за їх проханням у місцях обслуговування. Книги відгуків та пропозицій розміщуються на стійці реєстрації гостей, у бізнес-центрі, у барах та ресторані Готелю.

7.1.10. Скарги і заяви гостей повинні розглядатися адміністрацією Готелю згідно діючого законодавства України.

7.2. Готель має право:

7.2.1. З метою забезпечення встановлених правил проживання та безпеки гостей, співробітники готелю, в разі необхідності, мають право перевірити у гостей наявність гостьових карток.

7.2.2. Якщо Гість неодноразово порушує правила проживання у Готелі, що призводить до матеріальних збитків або створює незручності для інших споживачів, Готель має право відмовити у поселенні або здійснити виселення Гостя без відшкодування йому сплачених коштів.

7.2.3. Відмовити в наданні будь якої інформації про гостей Готелю без офіційних звернень уповноважених органів.

8. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ГОСТЯ

8.1. У випадку втрати або пошкодження майна Готелю складається Акт про спричинення готелю збитків, нанесених Гостем внаслідок втрати/пошкодження майна (надалі – Акт), що складається відповідно до Інструкції про порядок складання Акту про спричинення готелю збитків, нанесених Гостем внаслідок втрати/пошкодження майна.

8.2. В Акті обов'язково повинні міститися наступні відомості:

- № номеру, в якому проживає Гість;
- дата складання Акта;
- час складання Акта;
- перелік членів комісії з боку Готелю, що беруть участь в огляді номеру;
- прізвище, ім'я, громадянство та паспортні дані Гостя;
- період проживання Гостя у номері;
- перелік майна, яке було пошкоджено/втрачено, опис пошкоджень;
- вартість збитків внаслідок втрати (пошкодження) майна.

8.3. Акт підписується зі сторони Готелю членами комісії, що брали участь в огляді номеру, та Гостем.

8.4. Після вибуття з Готелю Гість несе відповідальність за майно, що знаходиться в номері, в якому він проживав, протягом строку, необхідного Готелю для виявлення факту втрати (пошкодження) майна, та до моменту заселення в номер наступного Гостя.

8.5. Якщо при вибутті Гостя з Готелю не було виявлено факту втрати та/або пошкодження майна Готелю, а такий факт було виявлено протягом строку, вказаного у п. 8.4., або Гість відмовляється від підписання Акту, Акт вважається складеним належним чином без підпису Гостя за умови підписання його двома незалежними свідками, з обов'язковим занесенням до Акту паспортних даних свідків.

8.6. Гість зобов'язаний відшкодувати Готелю вартість пошкодженого (втраченого) майна, перелік та вартість якого вказані у Акті, у розмірі, вказаному в Акті, шляхом оплати готівкою або платіжною картою.

8.7. У випадку, якщо оформлення проживання Гостя було здійснено через Замовника, Гість та Замовник несуть солідарну відповідальність за майно Готелю, що було втрачене (пошкоджене) таким Гостем.

8.8. Якщо при вибутті Гостя із Готелю буде виявлено, що Гість втратив та/або пошкодив майно Готелю, Гість, на підставі Акту, складеного згідно з пунктами 8.1.-

8.4. Правил, зобов'язаний сплатити готівкою або платіжною картою вартість втраченого та/або пошкодженого майна.

8.9. Погоджуючись з цими Правилами, Гість уповноважує Готель та надає право уповноваженим службам Готелю на підставі Акту, складеного згідно з вимогами пунктами 8.1. – 8.4. Правил, на відшкодування з карткового рахунку Гостя вартості втраченого та/або пошкодженого майна, що знаходиться в номері, в якому проживав такий Гість, що не була відшкодована Гостем при виселенні з Готелю.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ГОТЕЛЮ

9.1. Готель відповідає за схоронність речей, внесених до Готелю Гостем, який проживає у ньому.

9.2. Річ вважається такою, що внесена до Готелю, якщо вона передана працівникам Готелю або знаходиться у відведеному для Гостя приміщенні. У разі перебування в номері Гостя сторонньої особи, адміністрація Готелю не несе відповідальності за речі Гостя.

9.3. Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані Готелю на зберігання.

9.4. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, Готель має відшкодувати Гостю/Замовнику завдані цим збитки.

9.5. Готель відповідно до чинного законодавства України несе відповідальність за шкоду, заподіяну життю, здоров'ю або майну Гостя, що виникла в зв'язку з недоліками при наданні послуг. Порядок і обсяг відшкодування визначається відповідно до чинного законодавства.