

ПРАВИЛА НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ПРОЖИВАННЯ (ДАЛІ – ПРАВИЛА)

У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

Готель – комплекс відпочинку «Лаванда Кантрі Клуб», призначений для тимчасового проживання громадян незалежно від місця їх постійного проживання і реєстрації.

Гість – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити готельні послуги.

Замовник – фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності (туроператор, турагент), що укладає з Готелем відповідний договір про надання готельних послуг від імені та на користь Гостя й здійснює оплату або надає гарантії щодо здійснення оплати за цим договором.

Готельні послуги – діяльність Готелю з розміщення Гостя шляхом надання Номера для тимчасового проживання, а також інша діяльність, пов'язана з розміщенням та тимчасовим проживанням. Готельні послуги складаються з основних та додаткових послуг, що надаються Гостю при розміщенні та проживанні в Готелі.

Основні послуги – обсяг послуг Готелю, що включаються до вартості Номеру й надаються Гостю.

Додаткові послуги – обсяг послуг Готелю, що не належать до основних послуг Готелю, замовляються та сплачуються Гостем окремо.

Номер – окреме мебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання.

Місце (додаткове місце, ліжко-місце) – частина площі Номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем відповідно до категорії Готелю, призначена та придатна для проживання однієї особи.

Бронювання (замовлення) – процес замовлення Замовником основних та/або додаткових Готельних послуг у певному обсязі з метою їх використання в обумовлені терміни конкретним Гостем або групою Гостей.

Гарантоване бронювання – бронювання, гарантоване попередньою оплатою послуг.

Негарантоване бронювання – замовлення послуг без їх попередньої оплати. Усі негарантовані бронювання дійсні до 18:00 Дати заїзду, після чого можуть бути анульовані Готелем без повідомлення Гостя. Розміщення у Готелі Гостей з негарантованими бронюваннями проводиться за умови наявності вільних місць та у порядку загальної черги (за принципом «Першим прибув – Першим поселений»).

Підтвердження заброньованих послуг – згода Готелю щодо виконання замовленого переліку основних та додаткових послуг згідно із заявкою.

Відмова в бронюванні послуг – відмова Готелю в бронюванні основних та/або додаткових послуг Готелю;

Анулювання бронювання – відмова Замовника від заброньованих послуг.

Неприбуття – фактичне неприбуття Гостя, групи Гостей до Готелю в день заїзду.

Дата заїзду – дата прибуття Гостя до Готелю.

Дата виїзду – дата виїзду Гостя із Готелю.

Ранній заїзд – заїзд Гостя до Готелю до 14:00 Дати заїзду.

Пізній виїзд – виїзд Гостя з Готелю після Розрахункової години в день виїзду.

Тариф/прейскурант/прайс-лист Готелю – документ, що містить ціни та тарифи, які діють в Готелі.

Розрахункова година (розрахунковий час) – 12:00 Дати виїзду. При настанні Розрахункова година Гість повинен звільнити номер Готелю й здійснити повний розрахунок з Готелем за одержані послуги.

Штраф – штрафні санкції, які сплачуються договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або чинним законодавством.

Сайт – офіційний сайт Готелю з доменним ім'ям <lavandahotel.com.ua>, без обмеження рівня ієрархії.

Туристичний збір – місцевий збір, застосування та розмір якого залежить від місця знаходження Готелю і може становити:

- для внутрішнього туризму (до 0,5% від мінімальної заробітної плати);
- Для в'їзного туризму (до 5% від мінімальної заробітної плати).

Умови звільнення від сплати туристичного збору:

- наявність наказу на відрядження у Гостя при заїзді та / або надання його скан-копії при бронюванні. Для того, щоб туристичний збір не був включений в рахунок при бронюванні за безготівковим розрахунком, необхідно щоб разом із заявкою на бронювання у відділ бронювання була направлена скан-копія наказу на відрядження, в іншому випадку, туристичний збір буде включений в рахунок або оплачений гостем готівкою на місці;
- наявність статусу інваліда, дитини-інваліда, що підтверджується відповідними документами;
- наявність статусу ветерана війни, що підтверджується відповідними документами (у тому числі учасники АТО);
- наявність статусу учасника ліквідації наслідків аварії на чорнобильській аес, що підтверджується відповідними документами;
- наявність у гостя путівки (курсівки) в санаторії та пансіонати;
- постійне проживання Гостя, у тому числі на умовах договорів найму, у селі, селищі або місті, радами яких встановлено туристичний збір;
- вік Гостя до 18 років.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування послугами Готелю, що здійснює діяльність на території України у сфері надання послуг з тимчасового розміщення (надання Готельних послуг) Гостям, регулюють відносини між Гостями, Замовниками та Готелем, що є виконавцем зазначених послуг.

1.2. Підприємницька діяльність Готелю регулюється чинним законодавством України. У своїй діяльності Готель керується, зокрема, "Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг", затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19 та внутрішніми правилами.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ

2.1. Номер (місце) надається Гостю при пред'явленні паспорта або іншого документа, який 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 інше), і заповненні анкети (реєстраційної картки) Гостя.

2.2. При наявності вільних місць та за бажанням Замовника, Гостю може надаватись Номер на два і більше місць з повною оплатою вартості Номеру згідно встановлених Тарифів Готелю для розміщення двох та більше осіб в Номері.

2.3. Після оформлення документів на проживання та оплати вартості проживання в Номері, Гостю видається документ, що підтверджує оплату Номеру і ключ від Номеру.

2.4. Документи (паспорти або інші документи), грошові кошти будь-якої країни, коштовності тощо не приймаються Готелем в якості застави.

3. ЗАЇЗД, ВИЇЗД, ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ

Режим роботи Готелю цілодобовий. Час поселення – 14:00 годин, розрахункова година – 12:00 годин. Оплата стягується за добу проживання згідно розрахункового часу.

При проживанні менше доби, оплата здійснюється за повну розрахункову добу відповідно до встановленого часу поселення і розрахункової години.

При достроковому виїзді у зв'язку із скороченням терміну проживання у Готелі порівняно з заброньованим терміном проживання, Гість зобов'язується попередити Готель про таке скорочення терміну проживання за добу та сплатити Штраф у розмірі доби проживання та здійснити розрахунок за фактично надані Готельні послуги.

Ранній заїзд з 00:00 годин до 06:00 години оплачується додатково в розмірі 100% вартості доби проживання (сніданок входить у вартість).

Ранній заїзд з 06:00 години до 14:00 години оплачується додатково в розмірі 50% від вартості доби проживання (сніданок входить у вартість).

Пізній виїзд з 13:00 години до 23:00 години оплачується додатково в розмірі 10% від вартості доби проживання за годину.

Діти до 5 років включно розміщуються без оплати (без надання додаткового місця). За розміщення дітей старше 5 років і дорослих на додатковому місці та за надання дітям до 5

років додаткового місця в Номері стягується плата згідно з Прейскурантом Готелю. Вартість можна дізнатися звернувшись в Готель або в відділ бронювання.

Готель має право відмовити Гостю в поселенні у наступних випадках

- у Гостя відсутні документи, або ж документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;
- у Гостя неохайний, брудний зовнішній вигляд, він знаходиться в нетверезому стані, неадекватно, агресивно поводитьься;
- Гість відмовляється дотримуватись правил проживання в Готелі;
- Гість внесений у список небажаних гостей;
- в інших випадках, передбаченим законодавством України.

У спірних випадках питання вирішує адміністрація Готелю.

4. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ, АНУЛЮВАННЯ БРОНЮВАННЯ ТА ОПЛАТИ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ

4.1. Бронювання Номерів:

Адміністрація Готелю має право укладати договори на бронювання Номерів. При наявності вільних Номерів адміністрація приймає заявки на бронювання від юридичних та фізичних осіб.

Готель має право укладати договір з Замовником на бронювання Номерів шляхом підписання його двома сторонами, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти, включаючи факсимільний), який дозволяє достовірно встановити належність заявки Замовнику. Договір вважається укладеним тільки в разі письмового акцепту Готелем направленої йому заявки на бронювання.

Заявки на бронювання Номерів у Готелі для розміщення індивідуальних туристів, громадян і груп подаються Замовником у строк, визначений адміністрацією Готелю, згідно з укладеним договором.

Оплата проживання проводиться при заїзді або до заїзду. Оплата може бути здійснена готівкою, кредитною картою тощо.

Бронювання вважається негарантованим без здійснення оплати. Щоб зробити бронювання гарантованим, Гостю необхідно здійснити передплату. Здійснити передплату можливо на Сайті або іншим способом за попередньою домовленістю з Готелем.

Негарантоване бронювання дійсне до 18:00 Дати заїзду, після чого можуть бути анульовані Готелем без повідомлення Гостя. Розміщення у Готелі Гостей з Негарантованими бронюваннями проводиться за умови наявності вільних місць та у порядку загальної черги (за принципом «Першим прибув – Першим поселений»).

Замовник може підтвердити бронювання (таким чином, надавши йому статус Гарантованого бронювання) здійснивши передплату за допомогою банківської картки у розмірі:

- 100% від вартості бронювання – для бронювань на одну добу;
- 50% вартості бронювання (часткова передплата), або 100% від вартості бронювання (повна передплата) – для бронювань на період більше однієї доби,

а також за умови сплати туристичного збору.

У разі якщо Замовник не заїжджає в Готель або відмовляється від бронювання пізніше ніж за добу до 14:00 Дати заїзду (тут и надалі - за місцевим часом), сума у розмірі суми часткової передплати не повертається та вважається Штрафом, стягнутим на користь Готелю.

Підтверджуючи бронювання Номеру у Готелі, Гість приймає та погоджується з вищезазначеними умовами, в тому числі з порядком Ануляції бронювання та правилами, які діють у разі Неприбуття.

4.2. Анулювання бронювання:

У разі відмови від бронювання раніше ніж за 20 діб Дати заїзду, скасування бронювання безкоштовне. Анулювання бронювання можливо по телефону _____ або по електронній пошті _____.

У разі якщо Замовник не заїжджає в Готель або відмовляється від бронювання пізніше ніж за 20(двадцять) діб Дати заїзду в Готель, сума передплати не повертається та вважається Штрафом, стягнутим на користь Готелю.

Всі ціни на Готельні послуги зазначаються у гривнях. Оплата за проживання здійснюється в гривнях. Готель приймає оплату готівкою, банківським переказом або банківськими картками: Visa, Mastercard або American express. У вартість Номера не включений туристичний збір, введений адміністрацією деяких міст України. Туристичний збір сплачується окремо.

5. ПРАВА І ОБОВ'ЯЗКИ ГОСТЕЙ, ЯКІ ПРОЖИВАЮТЬ У ГОТЕЛІ

Гості, які проживають в готелі, зобов'язані дотримуватися цих Правил, правил пожежної безпеки, а також інших нормативних документів та законодавства України.

5.1. Гостям, які проживають в Готелі не дозволяється:

- заносити і зберігати у Номерах речовини, матеріали і предмети, які є небезпечними для життя і здоров'я громадян та збереження майна;
- Залишати в номері сторонніх осіб (особи, які не заповнювали і не підписували реєстраційну карту гостя), а також передавати їм ключі від номера;
- Куріння тютюнових виробів, електронних сигарет і кальянів на території всього Готелю (в номерах, коридорах, холі та ресторани тощо). Дозволяється курити виключно в спеціально відведеному місці. За куріння у заборонених місцях, Гість зобов'язується сплати Штраф у розмірі 50% від вартості Номера за добу за кожне порушення.
- виносити з ресторану посуд, столові прибори, продукти харчування й напої без попереднього узгодження з адміністрацією ресторану;
- користуватися електронагрівальними приладами, котрі не входять до комплектації Номеру;
- використовувати обладнання Готелю і Номеру не за призначенням;
- порушувати спокій проживаючих Гостей після 22:00 години вечора і до 8:00 години ранку;
- приносити і зберігати на території Готелю вогнепальні, газові, пневматичні та інші види зброї.

5.2. Права та обов'язки Гостей:

- Гість має право запрошувати відвідувачів до свого номеру з 07:00 години до 23:00 години. В разі, якщо відвідувач залишився в Номері після 23:00 години, Гостю необхідно доплатити різницю між двомісним і одномісним проживанням у випадку, якщо Гість сплачував тільки за одномісне проживання. Якщо в Номері вже було зареєстровані двоє Гостей, за розміщення дорослих на додатковому місці в Номері стягується плата згідно з прейскурантом Готелю. Вартість можна дізнатися звернувшись в Готель або в відділ бронювання;
- Гість зобов'язаний відшкодувати збитки Готелю у випадку втрати або пошкодження майна Готелю, а також відповідає за порушення, заподіяні запрошеними ним особами (відвідувачами). Розмір збитку визначається адміністрацією Готелю. Збитки відшкодовуються Гостем в повному обсязі, в сумі, що покриває фактичні збитки Готелю на підставі Акту нанесення матеріальної шкоди, протягом п'яти банківських днів з моменту складання зазначеного Акту;
- не рекомендується залишати гроші та коштовності в Номері. Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані Готелю на зберігання (знаходяться у відведеному для зберігання приміщенні або в камері схову, при цьому до цієї категорії не відносяться сейфи, розташовані в Номері).

5.3. Правила проживання з тваринами:

- До тварин, з якими допускається проживання в готелі, відносяться тільки собаки не бійцівських порід (Додаток 1). Готель залишає за собою право відмовити в поселенні Гостя з твариною;
- проживання тварини в Готелі дозволяється в кількості не більше двох в одному Номері. Вартість проживання кожної тварини становить 50% від вартості 1 доби проживання (незалежно від терміну проживання Гостя). Гості, які прибули на відпочинок в Готель з тваринами, повинні мати паспорт тварини та довідку від ветеринарного лікаря з відміткою про всі щеплення, які робилися тварині;
- тільки при узгодженні з керівником готелю або відділом продажів гості можуть поселятися з великими породами собак;
- далі по тексту слово «тварина» має на увазі тільки собак порід передбачених стандарту (всіх, окрім бійцівських порід);
- гостя необхідно попередити при бронюванні номера в готелі про поселення з твариною, повідомивши інформацію про тварину.

Примітка: Співробітників, котрий робить бронювання номера гостю, який буде проживати з твариною, необхідно заздалегідь поінформувати гостя про правила проживання з тваринами, в обов'язковому порядку нагадати гостю про необхідність мати при собі паспорт на тварину. В операційній системі OtelMS внести позначки, щодо проживання гостя з твариною;

- оплата проживання тварини викликана додатковими витратами по прибиранню номера, можливого виведення номера з продажу на кілька днів після виїзду гостя, що проживає з твариною. За будь-які порушення санітарних норм (дезінфекція або додаткова чистка покриттів) або псування майна в готелі гість оплачує окремо - сума узгоджується з керуючим готелю;
- При поселенні в готель гостя з тваринами, порт'є зобов'язаний ознайомити гостя з «Правилами проживання гостей з тваринами», отримати підпис гостя, що підтверджує згоду гостя з даними правилами і повну відповідальність за тварину як матеріальну, так і при нанесенні шкоди готелю і гостям готелю.

Примітка: Адміністратор, що заселяє гостя з твариною, зобов'язаний видати на руки гостю роздруковані «Умови розміщення та проживання гостей з тваринами» (Додаток 2).

5.4. Правила утримання і вихулу собак на території готелю:

- тварина може перебувати без повідка тільки в межах номера, в якому проживає його господар;
- Забороняється вільне пересування тварин без повідка і намордника в громадських місцях - холах і коридорах Готелю;
- забороняється приводити і приносити тварин в ресторани, бари, СПА-центр, в зону відкритого басейну;
- забороняється годувати тварин, використовуючи посуд готелю;
- забороняється мити тварин в душових кабінах номера, використовувати рушники, простирадла та інші постільні принадлежности, що належать готелю;
- гість зобов'язаний забезпечити відсутність тварини під час прибирання номера співробітниками готелю або проведення ремонтних робіт в номері;
- вихул тварин на території Готелю заборонений;
- гість несе повну відповідальність за тварину, яке проживає в номері;
- всі додаткові видатки, пов'язані з матеріальними або моральними претензіями, в тому числі позовними заявами, гість зобов'язується відшкодувати на першу вимогу Готелю;
- Готель залишає за собою право розірвати угоду з гостем, який проживає з тваринами, у разі порушення правил проживання або в разі агресивної, неадекватної, галасливої поведінки тварини, а також при отриманні скарг з боку інших гостей готелю;
- Керуючий готелю залишає за собою право відмовити в поселенні гостя з твариною.

5.5. Порядок користування приміщеннями конференц-залів

Користуватися приміщеннями конференц-залів можуть Замовники, Гості, а також треті особи (всі разом и кожний окремо далі – Користувач).

За письмовим замовленням Користувача, Готель може надавати технічний час, не більше ніж 30 хвилин до початку заходу, що визначається як час, необхідний для підготовки проведення заходу та 30 хвилин – після його закінчення.

Розміщення будь-яких рекламних матеріалів на стінах, меблях Готелю без попереднього погодження с Готелем суворо заборонено.

Збитки, завдані Користувачем або учасниками заходів, що проводить Користувач, внаслідок пошкодження, втрати, псування майна Готелю, відшкодовуються Користувачем в повному обсязі, в сумі, що покриває фактичні збитки Готелю на підставі Акту нанесення матеріальної шкоди, протягом п'яти банківських днів з моменту складання зазначеного Акту.

Користувач не має права використовувати приміщення конференц-залу в інших цілях, крім тих, що були вказані в письмовому замовленні.

5.5. Гості, при виявленні недоліків у наданій послугі, мають право:

- вимагати усунення недоліків у термін, визначений законодавством України та іншими нормативними актами;
- розірвати договір і вимагати відшкодування документально доведених збитків, якщо у наданій послугі попередньо не були усунені недоліки.

Для нашої команди дуже важливо щоб Ваше перебування в нашому готелі залишило тільки позитивні емоції! У випадку виникнення будь-яких питань, будь ласка, зв'яжіться з нами за номером телефону: _____. Наша адреса електронної пошти: _____.

Додаток 1. Список собак, що відносяться до категорії «бійцівські собаки»

Список собак, що відносяться до категорії «бійцівські собаки» і що не допускаються до проживання в Готелі

А

Акіта-іну

Американський бульдог

Американський піт-бультер'єр

Англійський мастиф

Аргентинський дог

Б

Бедлінгтон-тер'єр

Білий англійський тер'єр (English White Terrier)

Блю-пол-тер'єр (Blue Paul Terrier)

Бордоський дог (Dogue de Bordeaux)

Бостонтер'єр

Бриндзиська бійцівська собака (Lottatore Brindisino)

Бультер'єр

Буль-і-тер'єр (Bull and Terrier)

Бендог (Bandog)

Г

Гуль-донг (Gull Dong)

Гуль-тер (Gull Terr)

І

Індійський мастиф (Alangu Mastiff)

Ірландський стаффордширський бультер'єр (Irish Staffordshire Bull Terrier)

Іспанська алано (Alano Español)

К

Канарський дог (Perro de Presa Canario)

Карликовий дог (Dogo Sardesco)

Керрі-блю-тер'єр

Кордовська бійцівська собака (Cordoba Fighting Dog)

Кубинський дог (Dogo Cubano)

М

Мальоркскій бульдог (Perro de Presa Mallorquin)

Манчестерський тер'єр (Manchester Terrier)

Н

Неаполітанський мастиф

Німецький боксер

П

Пакистанський мастиф (Bully Kutta)

Піт-буль (Pit bull)

С

Середньоазійська вівчарка

Староанглійський бульдог

Стаффордширський бультер'єр (Staffordshire Bull Terrier)

Т

Тибетський мастиф

Тоса-іну

Ф

Філа бразілейро (Fila Brasileiro)

Ш

Шарпей

Додаток 2. Правила проживання гостей з тваринами

Угода про зобов'язання і відповідальності гостя проживає з твариною в готелі Я, (П.І.Б. гостя) _____, паспортні дані _____ проживає в номері № _____ ознайомлений з «Правилами проживання гостей з тваринами», і зобов'язуюсь їх виконувати в повному обсязі. У разі нанесення матеріального збитку або шкоди здоров'ю або життю гостей або персоналу готелю, а так само осіб, що знаходяться на території готелю, несую повну матеріальну відповідальність з усіма наслідками, що випливають і претензій до готелю не маю.

Правила проживання з тваринами в готелі

1. Умови розміщення та проживання в готелі з тваринами.

1.1. Поселення з тваринами у готелі дозволяється при будь-якій кількості днів проживання гостя. До тварин, з якими допускається проживання в готелі, відносяться тільки собаки не бійцівських порід.

Проживання в готелі допускається тільки з собаками, крім бійцівських порід, які вказані в «Додаток 1. Список собак, що відносяться до категорії «бійцівські собаки».

Примітка: Далі по тексту слово «тварина» має на увазі тільки собак порід передбачених стандарту (всіх порід, крім бійцівських порід).

1.2. Проживання тварини в готелі дозволяється в кількості не більше двох в одному номері.

1.3. Вартість проживання кожної тварини становить 50% від вартості номера (один раз за одну добу) незалежно від кількості днів проживання.

1.4. Гості, які прибули на відпочинок в готель з тваринами, повинні мати паспорт собаки та довідку від ветеринарного лікаря з відміткою про всі щеплення, які робилися тварині.

1.5. При поселенні в готель гостя з тваринами, Адміністратор зобов'язаний ознайомити гостя з «Правила проживання гостей з тваринами», отримати підпис гостя, що підтверджує згоду гостя з даними правилами і повну відповідальність за свою тварину як матеріальну, так і при нанесенні шкоди готелю або гостей готелю.

2. Правила утримання і виходу тварини на території готелю

2.1. Тварина може перебувати без повідка тільки в межах номера, в якому проживає його господар.

2.2. Забороняється вільне пересування тварин без повідка і намордника в громадських місцях - холах і коридорах готелю.

2.3. Забороняється приводити або приносити тварин в ресторани, бари, СПА-центр, в зону відкритого басейну.

2.4. Забороняється годувати тварин, використовуючи посуд готелю.

2.5. Забороняється мити домашніх тварин в душових кабінах номера, використовувати рушники, простирадла та інші постільні принадлежности, що належать готелю.

2.6. Гість зобов'язаний забезпечити відсутність тварини під час прибирання номера співробітниками готелю або проведення ремонтних робіт в номері.

2.7. Вихід тварин на території дитячого майданчика і на газонах - строго заборонений.

3. Відповідальність

3.1. Гість несе повну відповідальність за тварину, яке проживає в номері.

3.2. Всі додаткові витрати, пов'язані з матеріальними або моральними претензіями, в тому числі і позовні заяви, гість зобов'язується відшкодувати на першу вимогу готелю.

3.3. Готель залишає за собою право розірвати угоду з гостем, які проживають з тваринами, у разі порушення правил проживання або в разі агресивної, неадекватної, галасливої поведінки тварини, а також при отриманні скарг з боку інших гостей готелю.

_____ 20__ р
Дата

_____/_____
підпис гостя/ПІБ