

ПРАВИЛА ПРОЖИВАННЯ В КОМПЛЕКСІ ВІДПОЧИНКУ

«ЛАВАНДА КАНТРИ КЛАБ»

Від 01.02.2019 року

Загальні положення.

1.1. Дані правила встановлюють для відвідувачів комплексу відпочинку «ЛАВАНДА КАНТРИ КЛАБ» (надалі — Готель) внутрішній розпорядок проживання в Готелі, порядок бронювання, правила користування майном Готелю, обсяг наданих послуг, відповідальність сторін.

1.2. У своїй діяльності Готель керується цими Правилами проживання у комплексі відпочинку «ЛАВАНДА КАНТРИ КЛАБ» (надалі – Правила проживання), «Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг», затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України № 19 від 17.03.2004р., Законом України «Про туризм», Цивільно-правовим Кодексом України та іншим діючим законодавством України.

1.3. У Правилах проживання терміни вживаються в такому значенні :
готель — комплекс відпочинку «ЛАВАНДА КАНТРИ КЛАБ», що знаходиться за адресою Івано-Франківська, обл., м. Яремче, с. татарів, вул. Незалежності, буд. 42

ресепція – місце для прийому та розміщення в Готелі споживачів;

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

основні готельні послуги — обсяг послуг, що включається до ціни номера (місця):

— послуги по тимчасовому проживанню споживача в номері;

— сніданок;

— WI-FI;

— парковка

— дитяча кімната/майданчик;

— відкритий басейн;

— тренажерний зал;

— кіно-бар;

— літній кінотеатр;

— соляна кімната.

додаткові готельні послуги — всі інші послуги, які надаються споживачам за їх згодою окремо і за додаткову оплату, що не належать до основних послуг (Прокат велосипедів, послуги няні, організація заходів, конференц-зал, ігрові автомати, більярд, аква-зона, комплекс саун, трансфер, тощо).

номер — окреме вмебльоване приміщення, що складається з однієї або декількох кімнат, обладнаних для тимчасового проживання;

місце – частина площі номера з ліжком, постільною білизною, рушниками та іншим інвентарем, призначена та придатна для проживання однієї особи;

дата заїзду — дата прибуття споживача до Готелю;

дата виїзду — дата виїзду споживача із Готелю;

ранній заїзд — заїзд споживача до Готелю до встановленої години поселення;

пізній виїзд — виїзд споживача з Готелю після розрахункової години в день виїзду;

розрахункова година — година, яка встановлена у Готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду.

режим роботи готелю — цілодобово.

споживач або гість – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити товари, роботи, послуги для власних (побутових) потреб;

замовник - фізична або юридична особа, в тому числі суб'єкт туристичної діяльності, яка укладає відповідний договір на надання готельних послуг від імені та на користь

споживача та здійснює оплату за цим договором (надає гарантії щодо оплати за цим договором);

група – 10 (десять) і більше осіб, зазначених у первинній заявці, та яким надаються ідентичні послуги;

бронювання – процес замовлення замовником основних і/або додаткових послуг у певному обсязі, з метою використання послуг в обумовлені терміни конкретним споживачем або групою споживачів;

гарантоване бронювання – бронювання, гарантоване попередньою оплатою послуг або даними кредитної картки;

негарантоване бронювання – замовлення послуг без їх попередньої оплати, за умови наявності вільних місць при поселенні в готель;

підтвердження заброньованих послуг – згода готелю щодо виконання замовленого обумовленого переліку основних і додаткових послуг згідно з заявкою;

відмова в бронюванні послуг – відмова готелю в бронюванні основних і додаткових послуг готелю у визначений договором термін;

анулювання – відмова замовника або споживача від заброньованих послуг. Анулювання поділяється на три види: своєчасне анулювання, пізнє анулювання, неприбуття. В разі пізнього анулювання або неприбуття готель стягує штраф з замовника(споживача) згідно з умовами, викладеними в цих Правилах та/або Договорі;

своєчасне анулювання – в «Новорічний сезон не пізніше ніж за 90 (дев'яносто) днів до заїзду клієнтів, в «Святковий сезон» не пізніше ніж 60 (шістдесят) днів до заїзду клієнтів, в «Високий сезон » не пізніше ніж за 30 (тридцять) днів до заїзду клієнтів, в «Інші періоди» не пізніше ніж за 20 (двадцять) днів до дати запланованого заїзду;

пізнє анулювання – анулювання чи відмова замовника або споживача від використання заброньованих послуг: в «Новорічний сезон пізніше ніж за 90 (дев'яносто) днів до заїзду клієнтів, в «Святковий сезон» пізніше ніж 60 (шістдесят) днів до заїзду клієнтів, в «Високий сезон » пізніше ніж за 30 (тридцять) днів до заїзду клієнтів, в «Інші періоди» пізніше ніж за 20 (двадцять) днів до дати запланованого заїзду; неприбуття – фактичне неприбуття споживача, групи споживачів до готелю в день заїзду;

«Новорічний сезон» — період проживання з 30.12 по 04.01 кожного року;

«Святковий сезон» — період проживання з 04.01 по 10.01 кожного року;

«Високий сезон» — період проживання з 10.01 по 31.03. та з 01.05 по 31.10 кожного року;

«Інші періоди» – період проживання з 01.11. по 29.12 та з 1.04 по 30.04 , що року;

штрафні санкції – штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених договором або правилами проживання у комплексі відпочинку «ЛАВАНДА КАНТРИ КЛАБ» або чинним законодавством.

офіційний сайт Готелю – <http://www.lavandahotel.com.ua>.

1.5. Поселення (заїзд) – в період з 30 .12. по 10.01. – з 15:00, в інші періоди — з 14:00.

Виселення (виїзд) – в період з 30.12. по 10.01. – до 10:00, в інші періоди — з 12:00

1.6. Вартість основних та додаткових готельних послуг, встановлюються готелем самостійно та зазначаються в Прейскуранті цін на готельні послуги;

Правила користування майном Готелю.

2.1. Готель надає споживачам для проживання мебльовані номери, оснащені побутовою технікою (телевізор, холодильник і ін.), сантехнікою й іншим устаткуванням, відповідно до категорії номеру. Номери Готелю і приміщення загального користування мають сучасне оздоблення, інженерні мережі, устаткування, комплектацію, що відповідають усім вимогам на момент введення в експлуатацію. Вся інформація щодо категорії номерів та їх комплектації розміщена на офіційному сайті Готелю <http://www.lavandahotel.com.ua>

2.2. Споживачі повинні дбайливо ставитися до майна Готелю, використовувати устаткування за призначенням, дотримуватись вимог пожежної безпеки. У випадку виявлення ушкодження майна, технічних несправностей, надзвичайних подій (залиття, загоряння, розбиття скла і т.п.) необхідно негайно повідомити про це адміністрацію та інші відповідні служби.

Внутрішній розпорядок проживання в Готелі

3.1. За дотриманням внутрішнього розпорядку в Готелі стежить адміністратор або відповідна уповноважена особа Готелю. Вони надають споживачам роз'яснення відносно Правил проживання, приймають скарги від них на дії персоналу та інших відвідувачів, що порушують установлений порядок та правила.

3.2. Якщо у споживачів зберігаються документи та особливо коштовні речі (гроші, коштовності і т.п.), що мають компактні розміри і можуть бути легко винесені, споживачі, повинні зберігати їх у сейфі, який розташований в номері.

3.3. В усіх номерах та інших приміщеннях Готелю(окрім спеціальних місць на вулиці), суворо забороняється палити.

Готель залишає за собою право накладати на споживача штраф за порушення норм протипожежної безпеки, паління в недозволених місцях, тощо. При повторному випадку порушення правил, норм або розпорядку встановлених в Готелі, Готель має право виселити споживача.

3.4. З 22:00 до 8:00 години ранку у середині Готелю і на території необхідно зберігати тишу. У номерах у цей час забороняється включати на велику гучність аудіо системи і телевізори.

3.5. З метою забезпечення порядку та безпеки в Готелі споживачам забороняється порушувати загальновизнані норми поведінки, в т.ч. перебувати на території готелю під дією наркотичних засобів, проявляти агресію або дії, які загрожують безпеці здоров'я або майна інших осіб та/або Готелю.

3.6. До споживачів, які проживають в Готелі, можуть у номер приходити гості з 9.00 до 20.00 години. За весь час перебування гостя в номері, за останнього відповідає споживач. Гість не може користуватись додатковими послугами, що надаються в готелі безкоштовно для проживаючих.

У випадку, якщо гість споживача залишається у номері після 20.00 години, він повинен зареєструватися в Готелі з наданням необхідних документів для реєстрації та сплатити вартість додаткового місця (якщо кількість вже проживаючих в номері це дозволяє).

При необхідності адміністратор має право перевірити документи гостя та його присутність (або відсутність) в номері споживача після 20:00.

У випадку завдання гостями споживача матеріальних збитків, пов'язаних із втратою або пошкодженням майна Готелю, відшкодування завданих збитків здійснюється ними або споживачем у повному обсязі згідно п.9.1 цих Правил.

3.7. Перебування будь-яких тварин у Готелі дозволяється лише за попереднім узгодженням з адміністрацією та за умови наявності у тварини свого окремого спеціально пристосованого місця.

3.8. У Готелі суворо забороняється споживачам(та/або їх гостям) заносити, демонструвати та використовувати вогнепальну, травматичну, холодну зброю (навіть при наявності на неї дозволу) та вибухівку.

3.8. У Готелі ведеться облік небажаних відвідувачів (стоп — лист). У нього включаються: — особи, що раніше проживали в Готелі та порушували Правила проживання; — особи, що своєю поведінкою заважали відпочивати іншим споживачам та створювали конфліктні ситуації для адміністрації Готелю та інших осіб.

3.9. Відгуки та пропозиції по роботі Готелю споживачі можуть залишити на ресепції у адміністратора або на сайті Готелю.

Енергозбереження

4.1. Після виходу споживачів з номера всі електроприлади повинні бути вимкнені. Забороняється залишати включеними електроприлади (крім холодильника) і освітлення після виходу з номера.

4.2. У номерах забороняється використовувати трійники і подовжувачі, потужні електроприлади, у тому числі нагрівальні, крім випадків, коли ці прилади входять у стандартне устаткування номера чи видані для користування персоналом Готелю.

У разі потреби зарядки акумуляторів під час відсутності споживача в номері, варто звернутися до адміністратора, що поставить на зарядку акумулятор (мобільного телефону, відеокамери, ноутбука і т.п.).

4.3. Неприпустимо залишати без необхідності відкритими крани холодної та гарячої води. Забороняється залишати відкритими ці крани (змішувачі) після виходу з номера.

4.4. Споживання електроенергії та води для Готелю лімітовано. Нерозумне їх використання може призвести до відключення електроенергії та/або води у всьому Готелі.

4.5. Забороняється відкривати вікна в номері в опалювальний сезон для охолодження приміщення. Всі батареї обладнані терморегуляторами.

4.6. Залишаючи територію Готелю, споживач запов'язаний здати ключі від номера на ресепцію, за для запобігання його втрати.

Інформація про послуги, які надаються Готелем.

5.1. Готель надає споживачу або замовнику необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про готельні послуги. Інформація доводиться до відома споживача у доступній усній або наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці. Інформація, що до надання основних послуг з тимчасового проживання, вартості цих послуг, категорії та комплектації номерів, важливих умов бронювання та проживання, загальна інформація про додаткові послуги, які може надавати готель, його місцезнаходження, також надається шляхом розміщення її на офіційному сайті Готелю.

У своїй роботі готель використовує внутрішню документацію (накази, рішення, положення і т.п.), яка не може бути доведена до відома споживача і є конфіденційною, але наслідками якої можуть бути зміна правил, розпорядку, цінової політики, реєстраційних або розрахункових документів в Готелі. Готель запов'язаний на протязі доби довести ці зміни у доступній наочній формі до споживача, а також оновити інформацію на сайті готелю.

5.2. Готель надає основні готельні послуги, що входять у вартість проживання, і додаткові, які надаються споживачу за окрему плату. Без згоди споживача Готель не може надавати додаткові послуги, не обумовлені договором.

5.3. До основних готельних послуг відносяться: надання номеру для проживання, прибирання номеру, комплектація номеру, сніданок, виклик швидкої допомоги, побудка у визначений час, доставка в номер адресної кореспонденції.

5.4. Готель приймає споживачів для проживання цілодобово. У користування надається номер на визначену кількість місць (згідно категорії номера). Якщо необхідно поселити в номер додаткову кількість відвідувачів і категорія номеру це дозволяє, то такі споживачі приймаються за окрему плату на додаткове спальне місце (диван) або розкладачку (для дітей віком до 5 років).

5.5. Діти до 18 років можуть бути поселені в Готель тільки разом з дорослими (батьки чи родичі).

5.6. Поточне прибирання (прибирання пилу, винос сміття, прибирання санвузлів) проводиться щодня до 17:00 та за умови надання споживачем доступу в номер персоналу, відповідального за прибирання.

5.7. Заміна рушників і постільної білизни здійснюється у порядку відповідно до пп. 7.11 та 7.12 Правил проживання.

5.8. Якщо споживач бажає, щоб його не турбували, він може повісити на ручці двері ззовні табличку з написом "Не турбувати", яка знаходиться в номері.

5.9. Щоразу після виїзду споживача проводиться повне прибирання (заміна білизни, дезінфекція санвузла, миття холодильників, прибирання пилососом килимового покриття).

5.10. Не рідше одного разу в квартал проводиться генеральне прибирання (миття вікон, чищення килимових покриттів, м'яких меблів).

5.11. До додаткових послуг відносяться всі інші послуги, що не відносяться до основних, та передбачені у прейскуранті на додаткові послуги, які може надавати готель. За всі додаткові послуги, що не надаються безкоштовно або входять у вартість проживання, відповідно до категорії номеру, встановлена оплата.

Порядок бронювання та оплати послуг.

6.1. Розміщення інформації на сайті Готелю <http://www.lavandahotel.com.ua> є офіційною пропозицією (публічною офертою) для споживача і містить в собі всі істотні умови надання послуг (ст.633, 641 і гл.63 Цивільного Кодексу України). Відповідно до п.2 ст.642 Цивільного Кодексу України у разі прийняття споживачем послуг, викладених на сайті Готелю, умов придбання послуг, їх замовлення шляхом натискання на кнопку «Забронювати», оплата та/або передоплата споживачем замовлених готельних послуг є згодою та укладанням Договору публічної оферти з надання готельних послуг та Договору приєднання до договору публічної оферти з надання готельних послуг на умовах Готелю. Умови Договору публічної оферти, складаються з пунктів викладених в Правилах проживання у та не суперечать їм.

Особа, що проводить таким чином акцепт цієї оферти, стає споживачем послуг, які надаються в Готелі та повністю погоджується з Правилами проживання у Готелі.

6.2. Готель має право укладати Договір публічної оферти з надання готельних послуг та Договір приєднання до договору публічної оферти з надання готельних послуг з споживачем (замовником) шляхом підписання його двома сторонами, усним шляхом, а також шляхом прийняття заявки на бронювання за допомогою поштового, телефонного або іншого зв'язку (засобів електронної пошти), який дозволяє достовірно встановити належність заявки споживачу або замовнику.

Договір вважається укладеним тільки в разі письмового акцепту готелем направленої йому заявки на бронювання та досягнення сторонами згоди в обумовленій формі щодо всіх істотних умов.

6.3. Істотними умовами Договору публічної оферти з надання готельних послуг є: предмет договору (надання готельних послуг), строк та ціна, порядок бронювання та оплата коштів споживачем.

6.4. Договір публічної оферти з надання готельних послуг та договір приєднання можуть укладатись в усній формі шляхом вчинення сторонами дій, що свідчать про згоду укласти такий договір.

Такими діями зі сторони споживача (замовника) є сплата суми, виставленої Готелем згідно поданої споживачем (замовником) заявки на бронювання, а зі сторони Готелю — зарахування коштів на рахунок або внесення коштів в касу, та/або надсилання, при потребі, остаточного підтвердження бронювання на електронну адресу (вказану при заповненні заявки) споживача (замовника), або повідомлення за номером телефону, що вказаний в заявці на бронювання, або любым іншим доступним способом.

У випадку поселення споживача без попереднього бронювання, такими діями зі сторони Готелю є надання споживачу рахунку на повну оплату замовлених готельних послуг, а зі сторони споживача – сплата суми коштів, вказаної у отриманому рахунку.

Відповідно до вимог ст..642 Цивільного Кодексу України споживач, сплачуючи суму вказану в рахунку, підтверджує, що уклав Договір публічної оферти з надання готельних послуг та Договір приєднання до договору публічної оферти з надання готельних послуг з Готелем відповідно вимог ст..634 Цивільного Кодексу України.

6.5. При наданні готельних послуг між готелем та споживачем укладається Договір публічної оферти з надання готельних послуг та Договір приєднання до договору публічної оферти з надання готельних послуг, які є додатком до цих Правил, та містить порядок надання готелем послуг з тимчасового розміщення та проживання, встановлений однаковим для всіх споживачів.

Договір про надання готельних послуг може бути укладеним замовником на користь споживача за дорученням останнього.

6.6. Готель має право застосовувати вільні ціни і тарифи, та систему знижок на всі послуги, що надаються.

6.7. Ціна номера, вартість додаткових послуг встановлюються готелем самостійно та на свій розсуд.

6.8. В готелі застосовуються два види розрахунків — готівкова оплата при поселенні та/або безготівкова шляхом попередньої повної або часткової оплати замовлених готельних послуг.

6.9. Всі розрахунки за готельні послуги проводяться у національній валюті України – гривні.

6.10. Бронювання номерів – попереднє замовлення, зроблене до початку доби запланованого заїзду (але не раніше 6 місяців до дати заїзду).

Установлюється наступний порядок бронювання:

— заявка подається споживачем через сайт Готелю, шляхом заповнення форми бронювання та натискання кнопки «Забронювати» або замовником у письмовому вигляді за допомогою електронного зв'язку;

— уточнення та зміни до заявки приймаються Готелем тільки у письмовому вигляді у терміни встановлені Готелем;

— формується та відправляється замовлення з вказаною вартістю заброньованого періоду та/або виставляється рахунок на оплату (у т.ч. по факсу або електронній пошті);

— після зарахування коштів на рахунок або внесення коштів в касу, Готель, при потребі, надсилає остаточне підтвердження бронювання на електронну адресу (вказану при заповненні заявки) споживача (замовника), або повідомляє за номером телефону, що вказаний в заявці на бронювання, або любим іншим доступним способом, із заселенням після 14.00 години у день заїзду.

6.11. Для бронювання в Готелі встановлюються наступні періоди проживання і сезони:

— «Новорічний сезон» — період проживання з 30.12 по 04.01 кожного року;

«Святковий сезон» — період проживання з 04.01 по 10.01 кожного року;

«Високий сезон» — період проживання з 10.01 по 31.03. та з 01.05 по 31.10 кожного року;

«Інші періоди» – період проживання з 01.11. по 29.12 та з 1.04 по 30.04 , що року;

— Бронювання проживання на 1 добу в будь-який сезон або період не проводиться. Поселення терміном на 1 добу здійснюється в порядку черги за умови наявності в Готелі вільних місць.

6.12. Варіанти оплати при бронюванні:

6.12.1. Гарантоване бронювання в «Новорічний сезон» — бронювання з 100% передоплатою вартості за весь період проживання в період «Святкового сезону».

При Гарантованому бронюванні в «Новорічний сезон» забороняється скасовувати, або змінювати, або модифікувати бронювання в термін менше ніж за 90(дев'яносто) діб.

За порушення умов анулювання(пізні анулювання) та не заїзду(неприбуття), Готель має право застосувати до Гостя/Замовника штрафні санкції передбачені в п. 8.1.1. даних Правилах проживання.

6.12.2. Гарантоване бронювання в Святковий сезон» — бронювання з 50% передоплатою вартості за весь період проживання в період «Святкового сезону».

При «Гарантованому бронюванні в «Святковий сезон» забороняється скасовувати, або змінювати, або модифікувати бронювання в термін менше ніж за 60(шістдесят) діб.

За порушення умов анулювання(пізні анулювання) та не заїзду(неприбуття), Готель має право застосувати до Гостя/Замовника штрафні санкції передбачені в п. 8.1.2. даних Правилах проживання.

6.12.3. Гарантоване бронювання в «Високий сезон»— бронювання 50% передоплатою від вартості заброньованого періоду проживання в період «Високого сезону».

При Гарантованому бронюванні в Високий сезон або Вихідні та святкові дні» з 100% або частковою (на розсуд Готелю) передоплатою вартості заброньованого періоду проживання в період «Високого сезону або Вихідних та святкових днів» забороняється скасовувати, або змінювати, або модифікувати бронювання, або буде намагатись скасовувати бронювання в термін менше ніж за 30(тридцять) діб.

За порушення умов анулювання(пізні анулювання) та не заїзду(неприбуття), Готель має право застосувати до Гостя/Замовника штрафні санкції передбачені в п. 8.1.3. даних Правилах проживання.

6.12.4. Гарантоване бронювання з авансовою оплатою в «Інші періоди» — бронювання з 100% або частковою (на розсуд Готелю) передоплатою вартості заброньованого періоду проживання в період «Інші періоди».

При Гарантованому бронюванні в сезон «Інші періоди» з 100% або частковою (на розсуд Готелю) передоплатою вартості заброньованого періоду проживання в період «Інші періоди» забороняється скасовувати, або змінювати, або модифікувати бронювання в термін менше ніж за 20(двадцять) діб.

За порушення умов анулювання(пізніше анулювання) та не заїзду(неприбуття), Готель має право застосувати до Гостя/Замовника штрафні санкції передбачені в п. 8.1.4. даних Правилах проживання.

6.12.5. При негарантованому (без попередньої оплати) підтвердженому бронюванні, якщо споживачем не зазначений точний час приїзду, бронювання, на розсуд Адміністрації, може бути анульовано в 14:00 дати заїзду за місцевим часом.

6.12.6. Відповідно до умов бронювання споживач або замовник погоджується з тим, що у випадку відмови та анулювання ним замовлення Готелю завдаються збитки. Розмір збитків дорівнює розміру попередньої оплати. Попередньо сплачені кошти споживачам не повертаються і направляються Готелем на погашення збитків.

6.12.7. Передплата на розсуд Готелю може бути повернута споживачу або використана ним для отримання додаткових послуг (передбачених преїскурантом на додаткові готельні послуги), у випадку фактичного заселення номеру, який було заброньовано споживачем (замовником), іншими відвідувачами, і якщо в ньому прожили не менше строку замовленого особою, яка здійснила бронювання.

6.12.8. На розсуд Готелю, при скорочені терміну проживання під час проживання, вартість оплачених та не використаних діб, використана ним для отримання додаткових послуг (передбачених преїскурантом на додаткові готельні послуги) або оплачений період може бути перенесений на інші вільні дати, але не пізніше ніж 90 календарних днів від зміненої дати заїзду у випадку важкої хвороби (що засвідчена довідкою з медичної установи до виселення з готелю), яка вимагає лікування в стаціонарі, або несе загрозу здоров'ю інших відвідувачів, що унеможливує подальше перебування споживача в Готелі. Правило не поширюється на номери, в яких проживає більше ніж одна родина (батьки з дітьми).

6.13. В Готелі встановлена єдина розрахункова одиниця надання готельних послуг – одна доба.

6.14. Єдина розрахункова година – 12:00.

6.15. Оплата за надання готельних послуг проводиться у відповідності до єдиної розрахункової години поточної доби за місцевим часом.

6.16. При проживанні споживача в Готелі менше однієї доби плата за надання готельних послуг стягується за одну добу.

6.17. У разі попередньо замовленого пізнього виїзду після розрахункової години поточної доби з 12:00 до 18:00 або раннього заїзду з 06:00 до 12:00 справляється оплата згідно Преїскуранта цін на основні готельні послуги.

Ранній заїзд (до встановленої Готелем години поселення) або пізній виїзд (після розрахункової години) можливі тільки по попередньому узгодженню з Готелем.

6.18. У випадку прибуття споживачів у кількості більшій, ніж було погоджено зі споживачем або замовником, Готель може надати, але не гарантує надання додаткових місць.

6.19. У випадку передбачуваного запізнення споживачі зобов'язані в письмовій формі (за допомогою електронного зв'язку) попередити Готель через замовника або напряму особисто про запізнення у термін не менше як за 24 години до моменту заїзду для підтвердження бронювання на замовлений номер. Термін запізнення не повинен перевищувати 24 години.

6.20. Неприбуття усіх або частини споживачів при відсутності письмового попередження про запізнення, так само як і перевищення терміну запізнення, вважається анулюванням бронювання.

6.21. У разі несвоєчасного прибуття (запізнення) та/або дострокового виїзду споживача відповідно до погоджених та оплачених замовником або споживачем термінів

проживання перерахунок вартості основних готельних послуг Готелем не проводиться і є власним ризиком та відповідальністю замовника або споживача.

Якщо замовник або споживач забажає продовжити термін проживання у готелі, то він самостійно додатково доплачує вартість готельних послуг за новий до замовлений термін проживання.

6.22. Готель не несе відповідальності перед споживачами та замовником у випадку відмови у наданні місць та готельних послуг споживачам у випадках, викладених у пп.6.18, 6.19., 6.20., 6.21. Правил проживання.

6.23. Несвоєчасна, неповна оплата вартості замовлених готельних послуг наділяє Готель правом відмовити споживачам в наданні готельних послуг.

6.24. Також під час поселення в готель споживачі сплачують туристичний збір у розмірі, встановленому діючим законодавством України.

Порядок розміщення та надання послуг.

7.1. Оформлення проживання в Готелі здійснюється біля стійки «Reception».

Підставою для надання споживачу номера (місця) в готелі є :

— оформлений належним чином документ, засвідчений замовником, де йдеться про те, що відповідна особа має право на отримання готельних послуг ;

— паспорт або інший документ, що засвідчує особу (паспорт громадянина України, паспорт громадянина України для виїзду за кордон, свідоцтво про народження дітей, які не досягли 16 років, посвідчення водія, для військових — особове посвідчення або військовий квиток).

7.2. Під час поселення у Готель разом із хатньою твариною споживач залишає грошову заставу у розмірі 2000 грн. (з одного номера).

7.3. У випадку, якщо до споживача відсутні претензії щодо цілісності та наявності майна Готелю в номері, застава повертається йому при виїзді у повному обсязі.

7.5. У разі пошкодження або псування споживачем майна Готелю грошові кошти, залишені у вигляді застави, зараховуються готелем в оплату за пошкоджене майно наступним чином:

— якщо вартість пошкодженого майна є меншою суми застави, решта повертається споживачу;

— якщо вартість пошкодженого майна перевищує розмір застави, споживач відповідно до п. 9.1. Правил проживання відшкодовує вартість пошкодженого майна з урахуванням внесеної застави.

7.6. Після повного розрахунку при виїзді з Готелю споживачу повертаються заставні кошти.

7.7. При розміщенні дітей віком до 5 років (що підтверджується свідоцтвом про народження дитини) оплачується 50% від вартості додаткового місця. Під запис надається додаткова кроватка.

7.8. При розміщенні дітей старше 5 років, плата вноситься у відношенні з вартістю додаткового місця даної категорії номеру.

7.9. Максимальна кількість проживаючих на додаткових місцях залежить від категорії номеру.

7.10. В номер по запити споживача, як додаткове місце може надаватись лише одне ліжко-розкладачка.

7.11. В обслуговування номерів «входить»:

— заміна постільної білизни — 1 раз на 5 днів;

— заміна рушників для душу — 1 раз на 3 доби або при потребі;

— заміна банних халатів і тапочок — 1 раз на 5 днів;

— оновлення засобів особистої гігієни – щоденно під час прибирання до 17:00.

7.12. Додаткова заміна рушників та постільної білизни на вимогу споживача, якщо це не передбачено категорією номера, оплачується окремо за Прейскурантом цін на додаткові послуги.

Додаткове прибирання або заміна білизни, що викликані сильним забрудненням при використанні не за призначенням, рідиною, хімічними або мастильними речовинами, їжею або

продуктами життєдіяльності людини, що мають неприємний запах та вигляд, або вимагають додаткових зусиль для їх усунення, оплачуються споживачами у вигляді штрафу та не включають в себе вартість пошкодженого при цьому майна.

7.14. Знайдені речі зберігаються у готелі протягом шести місяців, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт встановленої форми.

7.17. Територія Готелю, усі входи до неї, внутрішні сходи та коридори, контролюються відеокамерами. Відео спостереження здійснюється з метою безпеки гостей, їхнього майна та майна Готелю. Підписанням анкети гостя споживач приймає до уваги і не заперечує проти факту використання в приміщеннях Готелю (за винятком номерів і туалетних кімнат) систем відео спостереження.

Анулювання бронювання та припинення проживання споживачів у Готелі.

8.1. За порушення Гостем/Замовником умов анулювання(пізніше анулювання) та не заїзду(непрбуття), Готель має право застосувати до Гостя/Замовника наступні штрафні санкції:

8.1.1. У випадку, якщо споживач(гість) або замовник при Гарантованому бронюванні в «Новорічний сезон» не скористався послугою проживання (не заїзд) або анулює бронювання в термін менше ніж за 90(дев'яносто), передоплата в розмірі 100% передплатеної суми не підлягає поверненню та зараховується в якості штрафу за невиконання споживачем(замовником) умов цього договору(Правил проживання) та направляється на погашення збитків, нанесених Готелю такими діями.

8.1.2. У випадку, якщо споживач або замовник при «Гарантованому бронюванні в «Святковий сезон» не скористався послугою проживання (не заїзд) або анулює бронювання в термін менше ніж за 60(шістдесят) днів, передоплата в розмірі 50% передплатеної суми не підлягає поверненню та зараховується в якості штрафу за невиконання споживачем умов цього договору(Правил проживання) та направляється на погашення збитків, нанесених Готелю такими діями.

8.1.3. У випадку, якщо споживач або замовник при гарантованому бронюванні в «Високий сезон » не скористався послугою проживання (не заїзд) або анулює бронювання в термін менше ніж за 30(тридцять) днів, передоплата в розмірі 50% передплатеної суми не підлягає поверненню та зараховується в якості штрафу за невиконання споживачем умов цього договору(Правил проживання) та направляється на погашення збитків, нанесених Готелю такими діями.

8.1.4. У випадку, якщо споживач або замовник при гарантованому бронюванні в «інші періоди» не скористався послугою проживання (не заїзд) або анулює в термін менше ніж за 20(двадцять) днів, передоплата в розмірі 50% передплатеної суми не підлягає поверненню та зараховується в якості штрафу за невиконання споживачем умов цього договору(Правил проживання) та направляється на погашення збитків, нанесених Готелю такими діями.

8.2. Споживачі припиняють проживання в Готелі із завершенням терміну Договору публічної оферти з надання готельних послуг та Договору приєднання до договору публічної оферти з надання готельних послуг між споживачем і Готелем.

8.3. Порядок розірвання публічного договору про надання готельних послуг зі споживачем встановлюється Договором публічної оферти, Правилами проживання та діючим законодавством України.

8.4. Сторони погодили, що у зв'язку із тим, що на момент укладання цього Договору в Україні запроваджено комплекс обмежувальних заходів пов'язаних із поширенням коронавірусної хвороби (COVID-19) та у випадку встановлення заборони здійснювати Готелю підприємницьку діяльність, Готель звільняється від відповідальності за невиконання чи неналежне виконання своїх обов'язків перед Замовником протягом усього строку дії такої заборони. При цьому Готель та Замовник зобов'язуються шляхом проведення переговорів в термін 20 календарних днів узгодити та здійснити нове бронювання (перезамовлення) Готельних послуг на будь-яку іншу дату.

Грошові кошти, які вже були Замовником сплачені за Готельні послуги, будуть перенесені на його особистий депозитний рахунок(ваучер), при цьому вартість готельних послуг при перебронюванні на іншу дату не змінюється.

Якщо заявка на Готельні послуги сплачена Замовником в розмірі менше 100% вартості готельних послуг, Замовник може здійснити доплату за ці готельні послуги не пізніше ніж за 3 дні до дати заїзду згідно з новим бронюванням, за тарифами встановленими на день оплати.

Права та обов'язки споживачів.

9.1. Споживач зобов'язаний:

— дотримуватись цих Правил проживання, Правил пожежної безпеки та Правил користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затверджених Наказом Державної туристичної адміністрації України від 16 березня 2004 р. № 19.

— дотримуватись тиші після 22:00 години;

— залишаючи номер, закрити вікна, крани гарячої та холодної води, вимкнути світло та електроприлади (окрім холодильника);

— дбайливо ставитись до майна Готелю, використовувати інвентар та обладнання за призначенням;

— в день виїзду з готелю повністю оплатити надані йому основні та додаткові послуги.

— в день виїзду з готелю викликати адміністратора та здати йому номер, а також повернути інвентар, отриманий споживачем на ресепції.

— у разі пошкодження, втрати або псування майна Готелю випадково або навмисно, відшкодувати збитки у повному обсязі в розмірі ринкової вартості пошкодженого майна. Прейскурант знаходиться у адміністратора на ресепції.

9.2. Споживач несе відповідальність за майно Готелю, що знаходиться в номері та за майно, що надано йому у тимчасове користування.

9.3. Споживачам суворо заборонено:

— під час проживання виносити з номера рушники, постільну білизну та інший інвентар, що знаходиться в номері, для користування ними за межами номера та не за призначенням. За порушення цього пункту передбачені штрафні санкції.

— вносити, користуватись та зберігати в номерах зброю (навіть за наявності дозволу на неї), токсичні речовини, матеріали і предмети небезпечні для життя і здоров'я інших споживачів та збереження майна Готелю, а також електричні кип'ятильники, чайники, обігрівачі, газові балони, газові та електричні плити, інші нагрівачі та прилади, користування якими в номері не передбачено комплектацією номера.

— залишати без нагляду камін розпаленим з відкритими дверцятами та залишати камін з вогнем на ніч. Також суворо забороняється використовувати камін для приготування та підігріву їжі.

— переставляти меблі в номері без погодження з адміністрацією;

— безкоштовно користуватись диваном як додатковим місцем, самовільно розклавши його;

— палити в усіх номерах та інших приміщеннях Готелю (окрім спеціальних місць на вулиці). За порушення цього пункту передбачені штрафні санкції.

— викидати сміття та/або інші предмети через балкони та вікна номерів Готелю та будь-де на території окрім спеціально відведених смітників.

— передавати іншим особам ключ від номера;

— залишати в номері сторонніх осіб на період своєї відсутності без попередження та погодження з адміністрацією Готелю;

За порушення цих пунктів передбачені штрафні санкції.

9.4. За схоронність поставлених на території Готелю транспортних засобів відповідають власники або користувачі цих транспортних засобів. Транспортний засіб має бути припаркований так, щоб не перешкоджати іншим транспортним засобам здійснювати маневри з паркування та виїзду зі стоянки. При поселенні споживач має вказати номер

транспортного засобу, залишеного на стоянці готелю, для його ідентифікації у разі екстреного випадку.

9.5. У випадку втрати або ушкодження особистих речей споживач повинен негайно повідомити адміністрацію Готелю для встановлення такого факту та прийняття мір, щодо пошуку та встановлення винних осіб.

9.6. При заподіянні Готелю значного матеріального збитку з вини чи недбалості споживача, відвідувачів і (чи) їхніх гостей в обов'язковому порядку повинний бути складений акт встановленого зразка. У даному випадку крім відшкодування збитку, споживач повинний добровільно чи в судовому порядку відшкодувати Готелю витрати, пов'язані з простоем номеру під час ремонту, заміни меблів і т.п. випадків (наприклад, при залитті водою).

Права та обов'язки готелю.

10.1. Готель зобов'язаний:

— надавати споживачу або замовнику необхідну, достовірну, доступну та своєчасну інформацію про основні готельні послуги, про додаткові послуги, про форму та порядок їх оплати. Інформація доводиться до відома споживача у доступній усній та/або наочній формі і розміщується у приміщенні, що призначене для оформлення розміщення споживача, у зручному для огляду місці. Інформація, що до надання основних послуг з тимчасового проживання, вартості цих послуг, категорії та комплектації номерів, важливих умов бронювання та проживання, загальна інформація про додаткові послуги, які може надавати готель, його місцезнаходження, також надається шляхом розміщення її на офіційному сайті Готелю.

— при неможливості виконати умови заявки на бронювання, при здійсненні попередньої оплати, Готель зобов'язаний надати споживачу альтернативний варіант розміщення в своєму готелі, в номері рівноцінному або більш високої категорії, за тією ж ціною, на попередньо оплачений термін або на термін відсутності в Готелі вільного номеру певної категорії, що був заброньований споживачем. У разі неможливості надання такого розміщення, споживачу може бути наданий рівноцінний номер, на попередньо оплачений термін або на термін відсутності в Готелі вільного номеру певної категорії, що був заброньований споживачем або замовником, в іншому готелі, що розташований на території с. Татарів, а також сплачені додаткові витрати споживача пов'язані з переїздом, (наприклад, вартість таксі при переїзді в інший готель).

— надавати споживачу оплачені ним або замовником готельні послуги.

— зберігати конфіденційність щодо своїх взаємовідносин зі споживачем або замовником крім випадків, передбачених діючим законодавством України.

— надавати споживачу без додаткової оплати такі види послуг: виклик швидкої допомоги, побудка у визначений споживачем час, доставка адресної кореспонденції.

10.2. Готель не несе відповідальності за:

— збереження цінних речей, залишених без нагляду;

— втрату особистих речей споживача (у т.ч. через власну недбалість);

— здоров'я та життя дітей, залишених без нагляду батьків;

— цілісність та збереження залишених на стоянці Готелю транспортних засобів споживачів.

— за тимчасові незручності для споживача, які виникли з вини третіх осіб, спричинені, наприклад, тимчасовою відсутністю електроенергії, а також за незручності, спричинені тимчасовими ремонтами, та інші.

— за недоліки в наданих послугах, якщо доведе, що вони виникли з вини самого споживача (або його гостей) чи в результаті дії непереборної сили.

10.3. Готель залишає за собою право на відвідування номеру без згоди споживача у випадку задимлення, пожежі, затоплення у номері, а також у випадку порушення діючих Правил проживання та загального порядку, порушення правил користування побутовими електроприладами.

У разі виявлення газових плит, балонів, свічок, електроприладів, які не входять до комплектації номеру, Готель має право на їх вилучення без згоди проживаючого з подальшим поверненням при виїзді споживача.

Всі порушення та факти вилучення фіксуються в акті, який складається та підписується працівниками Готеля. При складанні акту присутність споживача не обов'язкова.

10.5. Готель має право відмовити в поселенні (розірвати договір без компенсації та повернення сплачених споживачем коштів за проживання) у наступних випадках:

— у споживача відсутні документи, які посвідчують особу, або якщо вони недійсні чи прострочені;

— у споживача неохайний, брудний зовнішній вигляд, він знаходиться у нетверезому стані та/або під дією наркотичних речовин, неадекватно, агресивно поводить себе;

— споживач відмовляється дотримуватись Правил проживання;

— споживач внесений у список небажаних відвідувачів (стоп — лист);

10.6. У разі якщо споживач неодноразово порушує ці Правила проживання в Готелі та/або завдає матеріальні збитки, а також створює незручності для інших споживачів, Готель має право здійснити примусове виселення споживача (розірвати договір без компенсації та повернення сплачених споживачем коштів за проживання) з наступним відшкодуванням ним завданих збитків Готелю та/або іншим споживачам та/або сплатою штрафів, встановлених в Готелі.

10.7. Готель має право вносити зміни та доповнення у правила проживання, що розміщені на офіційному сайті Готелю в Інтернеті.

Правила проживання гостей з тваринами

11.1. Тваринами в Готелі визнаються домашні тварини дрібних і середніх порід. Готель залишає за собою право визначати, чи можливе проживання даної домашньої тварини в номері.

11.2. Гість зобов'язаний привезти з собою спеціальний килимок або спеціальну клітку для домашньої тварини.

11.3. Гість зобов'язаний виходити собак середніх і великих розмірів тільки в намордниках.

11.4. Виходити домашніх тварин на території готелю – заборонений.

11.5. Для годівлі домашніх тварин гість зобов'язаний привезти з собою спеціальний посуд.

11.6. Для туалету домашніх тварин гість зобов'язаний привезти з собою спеціальні лотки.

11.7. Годувати домашніх тварин з посуду, що належить Готелю, суворо забороняється.

11.8. За відсутності спеціальної клітки для домашньої тварини забороняється залишати домашніх тварин без нагляду господарів в номері Готелю, холі на території Готелю.

11.9. Забороняється брати з собою домашніх тварин в ресторан, бар та інші місця загального користування.

11.10. Забороняється мити домашніх тварин в душових кабінах номерів, використовувати рушники, простирала та інші постільні принадлежности, що належать готелю.

11.11. Забороняється вичісувати домашніх тварин в номері Готелю і холі Готелю

11.12. Гість зобов'язаний забезпечити відсутність домашньої тварини під час прибирання номера співробітниками Готелю або проведення ремонтних робіт в номері.

11.13. При поселенні в Готель з домашнім улюбленцем, гість зобов'язаний внести грошовий депозит у розмірі ціни номеру за можливі ризики пошкодження готельного майна. При відсутності збитків, по закінченні проживання в Готелі, грошовий депозит повертається. У разі випадку більш глибокого пошкодження готельного майна гість зобов'язаний внести додаткові грошові кошти, щоб покрити наслідки збитків.

11.14. Готель залишає за собою право розірвати угоду з гостем, який проживає з тваринами:

- у разі порушення правил проживання;

- у разі агресивного, неадекватного, галасливої поведінки домашньої тварини.

11.15. Тварина може перебувати без повідка лише в межах житлового номеру, в якому проживають його господарі.

11.16. Забороняється вільне пересування тварин без повідка в громадських зонах – холах і коридорах Готелю.