

**СЛУЖБА ПРИЕМА И РАЗМЕЩЕНИЯ
ПРАВИЛА РАЗМЕЩЕНИЯ ГОСТЕЙ В ОТЕЛЕ**

1. УСЛОВИЯ ПОСЕЛЕНИЯ.

- Режим работы отеля - круглосуточный.
- При поселении, Гость предоставляет администратору Службы приема и размещения документ, удостоверяющий его личность (паспорт, военный билет или иное удостоверение личности) и заполняет регистрационную форму. Гость должен внести 100% предоплату за весь период проживания в отеле.

2. УСЛОВИЯ БРОНИРОВАНИЯ.

- Бронирование номера в отеле осуществляется путем направления заявки в отдел бронирования отеля посредством почтовой, телефонной или иной связи.
- При гарантированном бронировании производится 100% предоплата стоимости номера за весь период проживания или 100% предоплата за первые сутки проживания с последующей оплатой при заезде неоплаченного срока проживания.
- В случае если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за 1 сутки проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за 24 часа до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование переходит в статус Негарантированное и аннулируется, если от Гостя не поступила информация о подтверждении данного бронирования.
- В случае если Гость при гарантированном бронировании со 100% предоплатой за весь срок проживания не воспользовался услугой проживания в указанный день заезда и не отменил бронирование за 24 часа до предполагаемого дня заезда, предоплата за 1 сутки проживания не подлежит возврату. Данное бронирование не аннулируется до поступления письменного отказа Гостя от бронирования. При отсутствии письменного отказа от бронирования и услуги проживания Гостя в течение оплаченного срока, плата за каждые сутки услуги проживания Гостя возврату не подлежит.
- При негарантированном бронировании (без предварительной оплаты), если Гостем не указано время приезда, заявка может быть аннулирована в 18.00 даты заезда по местному времени.

3. ПОРЯДОК ОПЛАТЫ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ ОТЕЛЕМ

- Оплата за проживание и услуги, предоставляемые отелем, осуществляется по ценам, установленным Прейскурантом, утвержденным Директором отеля.
- Оплата за проживание взимается в соответствии с установленным временем поселения с 14:00 текущих суток и расчетным часом – 12:00 следующих суток по местному времени.
- Прямое поселение (без предварительного бронирования номера).
 - Поселение с 14:00 до 24:00 - оплачивается 100% от суточной стоимости номера.
 - Поселение с 00:00 до 6:00 - оплачивается 100% от суточной стоимости номера (завтрак включен, медицинские услуги включены).
 - Поселение с 6:00 до 14:00 установленного времени поселения – оплачивается 50% от суточной стоимости номера (завтрак включен, медицинские услуги НЕ включены).
- Существуют правила дополнительной оплаты за проживание при раннем заезде и позднем выезде:
 - гарантированный (оплачиваемый) ранний заезд – заезд с 6:00 до 14:00 установленного времени поселения – оплачивается 50% от суточной стоимости номера (завтрак включен, медицинские услуги НЕ включены).
 - гарантированный (оплачиваемый) ранний заезд – заезд с 00:00 до 6:00 – оплачивается 100% суточной стоимости номера (завтрак включен, медицинские услуги включены).
 - негарантированный ранний заезд (при наличии свободных номеров) с 8:00 до 14:00 установленного времени поселения – без дополнительной оплаты (завтрак НЕ включен). Оплата берется за сутки, начиная с 14:00 дня заезда.
 - поздний выезд – выезд после 12:00 установленного расчетного часа.
 - С 12:01 до 14:00 – оплата почасовая (питание и 2 медицинские услуги НЕ включены).
 - С 14:01 до 18:00 – при проживании по пакету «Эконом». Оплата 50% от суточной стоимости номера.
 - С 14:01 до 18:00 - при проживании по пакету «Пансион» и «Полупансион». Оплата по тарифу 50% от стоимости номера по пакету «Полупансион» (включен ОБЕД, медицинские услуги НЕ включены).
 - С 18:01 и далее, не позднее 12:00 следующих суток – оплата 100% суточной стоимости номера (включено питание по тарифам «Полный пансион», «Полу-пансион» и 2 медицинские услуги).
- При необходимости продления проживания в отеле, Гость обязан обратиться к администратору Службы приема и размещения. При подтверждении администратором наличия свободных мест в отеле, срок проживания может быть продлен.
- Гость имеет право выселиться из отеля ранее срока, указанного в «Карточке регистрации» гостя. О своем досрочном выселении из отеля гость обязан сообщить администратору Службы приема и размещения, как минимум за 24 часа до предполагаемой даты выезда. В этом случае штрафные санкции не применяются, и гостю в полной мере возвращается оплаченная сумма за непрожитый период. Если гость сообщает о своем выселении из отеля в день отъезда либо менее, чем за 24 часа до даты выезда, в таком случае с гостя взимается штраф в размере суточной стоимости номера, но возвращается сумма оплаты за последующие непрожитые дни.

- Дополнительные услуги предоставляются Гостям за отдельную плату. Информация о перечне и стоимости Дополнительных услуг предоставляется Службой приема и размещения, а также находится в каждом номере в «Папке гостя».
- Детям до 6 лет в отеле предоставляется бесплатное проживание в номере с родителями без предоставления питания, дополнительного места и медицинских услуг.
- При возможности, отель может предложить дополнительное место в виде «вертолета» или детской кроватки за дополнительную плату в соответствии с действующим прейскурантом. Питание предоставляется при оплате родителями дополнительного места для ребенка. Для взрослого гостя дополнительное место также оплачивается в соответствии с прейскурантом, утвержденным генеральным директором отеля.
- Отель предоставляет Гостям без дополнительной платы следующие виды услуг:
 - вызов скорой помощи;
 - пользование медицинской аптечкой;
 - доставка в номер корреспонденции, поступившей на имя Гостя;
 - побудка к определенному времени;
 - вызов такси;
 - информация о расписании поездов и самолетов;
 - доставка багажа в номер.
- Смена постельного белья и полотенец производится ежедневно.
- При выезде из отеля Гость производит окончательный расчет за предоставленные услуги, включая дополнительные услуги, в том числе городские, междугородние и международные телефонные переговоры, за исключением звонков внутри отеля и сдает ключ от номера администратору рецепции.

4. УСЛОВИЯ РАЗМЕЩЕНИЯ В ОТЕЛЕ ВНЕ ОЧЕРЕДИ

Вне очереди, при наличии свободных номеров, в Отеле размещаются:

- Герои Украины и Советского Союза, полные кавалеры ордена Славы;
- Участники Великой Отечественной войны;
- Инвалиды первой, второй и третьей групп и лица, сопровождающие их.
- Беременные женщины и женщины с детьми до 6 лет.

5. В ОБЯЗАННОСТИ ГОСТЯ ВХОДИТ:

- В случае утраты или повреждения имущества отеля возместить ущерб в порядке, предусмотренном действующим законодательством. Размер ущерба определяется по ценам согласно утвержденному Директором прейскуранту.
- Соблюдать чистоту и порядок;
- Соблюдать тишину;
- Соблюдать правила технической и пожарной безопасности;
- Соблюдать правила посещения бассейна;
- Покидая номер закрыть водозаборные краны, окна, сейф, выключить свет и другие электроприборы;
- Находясь на территории SPA-отеля, всегда иметь при себе карточку гостя и предъявлять ее по требованию администрации;
- По истечении оплаченного срока проживания – освободить номер.

6. В ОТЕЛЕ ЗАПРЕЩАЕТСЯ

- Оставлять в номере посторонних лиц в свое отсутствие;
- Передавать посторонним лицам ключ от номера и карточку гостя;
- Принимать гостей в номере после 24:00;
- Допускать проживание в номерах лиц, не зарегистрированных на рецепции;
- Проживать в номере с домашними животными и птицами;
- Хранить в номере громоздкие вещи (ящики, коробки размером более 50X50 см должны храниться в камере хранения отеля в целях обеспечения удобства проведения уборки номера, а также личной безопасности Гостей), взрывчатые, токсичные материалы, оружие. Оружие, как и другие ценные вещи, должны храниться в сейфе;
- Пользоваться нагревательными приборами, за исключением приборов, установленных в номере;
- Переставлять и передвигать мебель без согласования с администрацией отеля;
- Курить в номерах, холлах, помещениях и на территории ландшафтного парка Отеля, за исключением специально отведенных мест. Гость обязуется компенсировать ущерб за курение в номере. Сумма ущерба определяется в размере стоимости двух суток проживания в номере, в котором гость или приглашенные гостем другие посетители, допустили курение. Двое суток определены санитарными требованиями как минимальный срок, необходимый для устранения запаха табака, в течение которого отель не сможет предоставлять номер для проживания другим лицам. Данная сумма материального ущерба пойдет на покрытие дополнительных расходов Отеля на оплату специальной уборки, чистки, ремонт или замены имущества;
- Нарушать покой других Гостей, создавая шум;
- Выносить из ресторана продукты и посуду. Вынос продуктов допускается только в исключительных случаях (например, болезнь кого-либо из гостей) и только с разрешения администратора;
- Принимать пищу и распивать напитки вне личных номеров и зон общественного питания.
- Приносить и употреблять в ресторане, барах и на летней площадке еду и алкогольные напитки, не приобретенные в отеле;
- Посещать медицинский центр, ресторан и лобби бар с колясками, на роликах, велосипедах и т.п.;
- Посещать ресторан и лобби-бар в купальных костюмах, халатах и любой другой неподобающей одежде;
- Открыто носить любые виды гражданского, служебного, боевого оружия, имеющегося у гостей отеля, в том числе при исполнении ими служебных обязанностей, а также специальных средств снаряжения;
- Оставлять детей без присмотра на территории отеля;
- Посещать бассейны в нетрезвом состоянии, бегать и прыгать с бортиков бассейна.

7. ОБЯЗАННОСТИ ОТЕЛЯ

- Обеспечивать заявленное отелем качество предоставляемых услуг;
- Предоставлять полную информацию об услугах, оказываемых отелем, форме и порядке их оплаты, размещать информацию в номере в «Папке гостя» и в Службе приема и размещения отеля;

- Предоставить по первому требованию Гостя «Книгу отзывов и предложений», которая находится в Службе приема и размещения отеля;
- Незамедлительно рассматривать требования и жалобыGuestей.

8. ДОПОЛНИТЕЛЬНАЯ ИНФОРМАЦИЯ ОБ УСЛОВИЯХ ПРОЖИВАНИЯ

- Отель имеет право отказать Гостю в дальнейшем проживании в отеле в случае нарушения настоящих Правил и несвоевременной оплаты услуг отеля.
- В случае отказа Гостя от размещения в день поселения, возврат полной суммы производится, если Гость подошел к стойке Службы приема и размещения в течение первого часа после поселения и не воспользовался номером (диспетчер номерного фонда сразу присваивает номеру статус Чистый - Проверенный). Если Гость не воспользовался номером и подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от номера от 1-го до 2-х часов после поселения, возврат суммы, внесенной за проживание, производится с удержанием 15% от суточной стоимости номера. Если Гость воспользовался номером или подошел к стойке Службы приема и размещения с целью отказа от проживания в номере позднее 2-х часов после поселения - возврат оплаты за первые сутки проживания не производится.
- При отсутствии Гостя в номере по истечению срока пребывания Гостя в отеле с 12:00 текущих суток до 12:00 следующих суток (если проживание предварительно не продлено и не оплачено), администрация отеля вправе создать комиссию и сделать опись имущества, находящегося в номере отсутствующего Гостя и освободить номер. Материальные ценности в виде денежных средств, драгоценных металлов, ценных документов, администрация помещает на бесплатное хранение в сейфовую ячейку либо в «Камеру забытых и найденных вещей».
- Порядок и правила хранения и получения имущества из «Камеры забытых и найденных вещей», утвержден Генеральным директором отеля и находится в Службе приема и размещения.
- Администрация отеля не несет ответственности за ценные вещи, не сданные на хранение в сейфовую ячейку, расположенную в Службе приема и размещения (или не оставленные в мини-сейфе номера).
- Гость, обнаруживший пропажу, недостачу или повреждение своих вещей, обязан без промедления заявить об этом администратору Службы приема и размещения. В противном случае, отель освобождается от ответственности за несохранность вещей.
- В случае обнаружения забытых вещей отель немедленно уведомляет об этом владельца вещей, если владелец известен. Отель хранит забытую Гостем в отеле вещь в течение 6 месяцев. Ценные вещи, крупные суммы денег хранятся до 1 года.
- Гость принимает к сведению и не возражает против факта использования в помещениях отеля (за исключением номеров и туалетных кабин) систем видеонаблюдения.
- При разрешении конфликтных ситуаций Гость и отель вправе воспользоваться Законами Украины "О защите прав потребителей", "О туризме", "О предпринимательстве", а также Правилами пользования гостиницами и предоставления гостиничных услуг в Украине.