

ПОГОДЖЕНО:

Заступник Генерального директора

_____ О. В. Курак

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Генеральний директор

_____ Т. В. Бичук

ПРАВИЛА

ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ «ІРИС»

1. Загальні положення

1.1. Правила проживання в готелі "Ірис" (надалі, – Правила), регламентують основні вимоги щодо користування готелем "Ірис" (надалі, – Готель), що здійснює діяльність на території України у сфері надання послуг з тимчасового розміщення та проживання (надання готельних послуг) та регулюють відносини між виконавцем послуг та замовниками і споживачами.

1.2. У своїй діяльності Готель керується Законом України "Про туризм", "Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг", затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004р. №19, цими Правилами, а також іншим чинним законодавством України.

1.3. У цих Правилах терміни вживаються в такому значенні:

готель – готель "Ірис", який є структурним підрозділом Товариства з обмеженою відповідальністю "Саламандра-Закарпаття", складається з номерів, надає готельні послуги, які не обмежуються щоденним заправлінням ліжок, прибиранням кімнат та санвузлів;

виконавець – Товариство з обмеженою відповідальністю «Саламандра-Закарпаття»;

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

споживач – фізична особа, яка придбаває, замовляє, використовує або має намір придбати чи замовити готельні послуги для власних потреб;

готельні послуги – діяльність Готелю з розміщення споживача шляхом надання готельного 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 споживачеві при розміщенні та проживанні в готелі;

основні послуги – обсяг послуг готелю, що включаються до вартості номеру;

додаткові послуги – обсяг послуг готелю, що не належать до основних послуг, замовляються та сплачуються споживачем окремо;

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

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;

дата заїзду – дата прибуття споживача до готелю;

дата виїзду – дата виїзду споживача із готелю;

ранній заїзд – заїзд споживача до готелю до розрахункової години;

пізній виїзд – виїзд споживача з готелю після розрахункової години в день виїзду;

розрахункова година – година, яка встановлена в готелі і при настанні якої споживач повинен звільнити номер у день виїзду й здійснити повний розрахунок з готелем за одержані послуги;

штрафні санкції – штраф, який сплачується договірною стороною у випадку порушення нею вимог, обумовлених цими Правилами, договором або чинним законодавством.

1.4. Режим роботи готелю цілодобовий.

1.5. Персонал, що бере безпосередню участь у прийомі та обслуговуванні споживачів, має відповідну професійну підготовку, володіє іноземними мовами в необхідному обсязі, проходить медичне обстеження, результати якого відображаються в особових медичних книжках, та повинен додержуватись правил професійного етикету (бути ввічливим, люб'язним, мати охайний вигляд).

1.6. У Готелі використовуються мийні засоби, що дозволені Міністерством охорони здоров'я України та мають сертифікат відповідності.

2. Інформація про послуги

2.1. Готель доводить до споживачів відомості про найменування й місцезнаходження юридичної особи, категорію готелю та іншу необхідну інформацію.

2.2. Готель надає споживачам достовірну інформацію про готельні послуги, яка розміщується на рецепції готелю та включає наступне:

- ці Правила;
- ціни (тарифи) на готельні номери та порядок оплати;
- перелік додаткових послуг, що надаються за окрему плату;
- відомості про роботу закладів громадського харчування (ресторанів, барів), торгівлі, інших закладів, що розташовані в готелі;
- відомості про органи, що здійснюють захист прав споживачів;
- книгу відгуків і пропозицій.

2.3. Перелік основних послуг, що входять до ціни номеру:

- проживання;
- сніданок.

У вартість всіх номерів включено цілодобове користування послугою Wi-Fi.

Туристичний збір до загальної вартості номера не входить і сплачується окремо.

2.4. Перелік додаткових послуг та прейскурант вартості цих послуг знаходяться на рецепції готелю.

2.5. Готелем установлені наступні години заїзду та виїзду:

- година заїзду – з 14:00 за київським часом;
- розрахункова година (година виїзду) – до 12:00 за київським часом.

При проживанні в готелі менше однієї доби Готель стягує плату за одну добу незалежно від часу розміщення.

2.6. У разі заїзду в Готель з 0:00 до 12:00 (ранній заїзд) або виїзду з готелю з 12:00 до 24:00 (пізній виїзд) із споживача стягується додаткова плата згідно з діючим тарифом. Ранній заїзд та пізній виїзд можливі при попередньому узгодженні з адміністратором та за наявності вільних місць. При ранньому заїзді з 24:00 до 14:00 споживач додатково сплачує 100% від вартості номера. При пізньому виїзді з 12:00 до 18:00 споживач додатково сплачує 50% від вартості номера. При пізньому виїзді після 18:00 споживач додатково сплачує 100 % вартості номеру.

2.7. При розміщенні дітей віком до трьох років в одному номері з батьками, без надання окремого місця, плата за проживання дітей не стягується (крім послуг, що не входять у вартість номеру).

3. Порядок надання послуг.

3.1. Номер в Готелі надається споживачу при пред'явленні документу, який засвідчує особу, та заповненої і підписаної реєстраційної картки гостя.

3.2. Після оформлення документів на проживання у Готелі та оплати готельних послуг споживачу видається документ про оплату за послуги і картка-ключ від номера. У випадку втрати споживачем картки-ключа, останній сплачує штраф згідно прейскуранту.

3.3. Готель має право відмовити в поселенні у наступних випадках:

- у споживача відсутні документи, або ж документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;
- у відвідувача неохайний, брудний зовнішній вигляд, він знаходиться в нетверезому стані, неадекватно, агресивно поводиться;
- відвідувач відмовляється дотримуватись Правил проживання в Готелі «Ірис»;
- споживач внесений у список небажаних відвідувачів;
- в інших випадках, передбачених законодавством України.

У спірних випадках питання вирішує керівник готелю. Готелем ведеться облік небажаних відвідувачів.

3.4. Готель не відповідає за збереження речей споживача, що знаходяться в готельному номері.

3.5. У разі втрати чи пошкодження речей споживача він повинен негайно повідомити про це рецепцію готелю. Якщо до закінчення терміну проживання споживач не пред'явив свої вимоги до Готелю, вважається, що його речі не були втрачені чи пошкоджені.

3.6. У випадку виявлення забутих речей готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника, за умови, що він відомий. Забуті речі зберігаються в Готелі протягом 2 місяців.

3.7. В цілях забезпечення безпеки споживачів, відвідувачів (гостей) та працівників в Готелі ведеться відеоспостереження у місцях загального користування. Підписанням реєстраційної картки гостя споживач погоджується із використанням в Готелі системи відеоспостереження. Готель залишає за собою право надавати на запит уповноважених державних органів всі необхідні їм відомості та інформацію.

3.8. Споживач зобов'язаний:

- дотримуватись цих Правил;
- правил та умов бронювання, що оприлюднені за веб-адресою http://derenivskakupil.ua/accommodations/hotel-irys/irys_rules_conditions/
- дотримуватись правил пожежної безпеки;
- дотримуватись чистоти в номері та місцях загального користування;
- не вчиняти дій, що порушують спокій та заважають іншим споживачам;
- не використовувати кип'ятильники, праски та інші електроприлади, що не належать до обладнання номера;
- при виході з номеру перевірити, чи зачинені двері, ключі здати на рецепцію готелю;
- відшкодувати збитки у разі втрати або пошкодження майна Готелю в порядку згідно з чинним законодавством України;
- не курити в номері, а тільки у спеціально відведених місцях;
- викидувати сміття виключно у спеціально відведених для цього місцях;
- при виході з номеру: закрити водопровідні крани, закрити вікна та двері балкону, вимкнути світло та апаратуру, що знаходиться в номері, зачинити двері номеру на замок.
- при виїзді з Готелю у повному обсязі розрахуватися за всі надані послуги і здати картку-ключ від номеру черговому адміністратору.

3.9. Споживачам забороняється:

- 1) проводити та проносити тварин в приміщення Готелю. У разі виявлення факту проживання в номері з твариною, порушник може бути достроково виселений з Готелю без будь-яких компенсацій з боку виконавця послуг;
- 2) переставляти і виносити меблі або побутову техніку з номера Готелю;
- 3) порушувати загальноновизнані норми поведінки, в т.ч. перебувати на території Готелю під дією наркотичних або психотропних засобів;
- 4) проявляти агресію або дії, які загрожують безпеці здоров'я або майна інших осіб;
- 5) зберігати у номерах, сейфах та на території Готелю громіздкі речі, вибухові, отруйні, пожежонебезпечні речовини, зброю;
- 6) курити в номерах та загальних приміщеннях Готелю, за винятком спеціально відведених для цього місць. За куріння в приміщеннях Готелю накладається штраф у розмірі 3000 (три тисячі) грн;
- 7) проводити будь-яку відео- та фотозйомку без згоди чергового адміністратора.

3.10. Якщо споживач неодноразово порушує ці Правила та/або Правила пожежної безпеки, що призводить до матеріальних збитків, та/або створює незручності для інших споживачів, Готель має право відмовити у поселенні або розірвати договір в односторонньому порядку (здійснити виселення).

3.11. Споживач не має права передавати номер, в якій він поселений, іншим особам.

3.12. Відвідувачам дозволяється знаходитися в номерах Готелю за згодою проживаючих та з дозволу адміністратора в період з 07:00 до 21:00. За дії відвідувача відповідає особа, яка проживає в номері Готелю. Адміністратор готелю має право перевірити документи, що посвідчують особу відвідувача.

4. Відповідальність готелю, замовника та споживача.

4.1. Готель зобов'язаний забезпечити якісне надання готельних послуг згідно з вимогами чинного законодавства, "Правил користування готелями та аналогічними засобами розміщення", цих Правил та договору.

4.2. За умови невиконання повністю або частково договірних зобов'язань, пов'язаних з наданням готельних послуг, винна сторона відшкодовує іншій стороні завдані цим збитки.

4.3. Готель відповідно до чинного законодавства України несе відповідальність за безпеку гостя. Готель не несе відповідальності за недоліки в наданих послугах, якщо доведе, що вони мали місце з вини самого відвідувача (гостей відвідувача) чи в результаті дії непереборної сили.

4.4. У разі втрати, знищення або пошкодження майна виконавця послуг, споживач зобов'язаний відшкодувати його вартість, згідно ринкових цін, встановлених на момент втрати, знищення або пошкодження такого майна.

4.5. За несвоєчасне прибуття в Готель, або у випадку не заселення споживача в Готель, попередньо сплачені грошові кошти не повертаються.

5. Контроль за дотриманням Правил.

5.1. Контроль за дотриманням Готелем цих Правил здійснюють місцеві державні адміністрації, органи місцевого самоврядування, центральний орган виконавчої влади з питань туризму та інші органи державної виконавчої влади в межах їх компетенції.

5.2. Готель зобов'язаний здійснювати контроль за додержанням персоналом цих Правил. У разі порушення Правил винні особи несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України.

* * *