



Директора ТОВ «ТЕРМАЛ-СТАР»

20.08.2024

додаток 2 до Наказу

ПРАВИЛА НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ПРОЖИВАННЯ В ГОТЕЛІ САНАТОРІЯ ТОВ «ТЕРМАЛ-СТАР»

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Готель санаторія ТОВ «ТЕРМАЛ-СТАР» (далі по тексту – Готель) призначений для тимчасового проживання громадян незалежно від місця постійного проживання і реєстрації.

1.2. 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.

1.3. 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 документами та правилами.

2. ПОРЯДОК ОФОРМЛЕННЯ ПРОЖИВАННЯ У ГОТЕЛІ. ЗАЇЗД, ВИЇЗД.

2.1. Оформлення і оплата проживання:

- Оформлення проживання у готелі здійснюється біля стійки адміністратора на I-му поверсі, у приміщенні Холу. Адміністратору готелю необхідно повідомити прізвище особи чи назву організації, яка здійснила бронювання.
- 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, посвідчення члену екіпажу, 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), заповненні анкети (реєстраційної картки) Гостя та повної оплати вартості проживання в номері.

• Для дітей у супроводі дорослих обов'язкова наявність свідоцтва про народження дитини.

• Форма оплати - розрахунок готівкою, безготівковий розрахунок, в тому числі за допомогою платіжних карточок. Оплата здійснюється на умовах повної попередньої оплати за проживання до фактичного поселення.

2.2. Після оформлення документів на проживання Гостю надається ключ від номера.

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

2.4. Режим роботи Готелю, заїзду та виїзду:

- Режим роботи Готелю цілодобовий. Час поселення – 13:00 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'язаний попередити Готель про таке скорочення терміну проживання за добу та сплатити штраф у розмірі доби проживання та здійснити розрахунок за фактично надані Готельні послуги.

- Діти до 5 років розміщуються з батьками в одному номері без оплати (без надання додаткового місця).

- За розміщення дітей від 5 до 16 років на додатковому місці в номері стягується плата згідно з діючим прейскурантом Готелю.

2.5. 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, Гість знаходиться в стані алкогольного, наркотичного чи іншого подібного стану сп'яніння. Поведінка Гостя неадекватна та агресивна;

- Гість відмовляється дотримуватись правил проживання в Готелі;

- Гість внесений у список небажаних гостей;

- в інших випадках, передбачених законодавством України.

2.6. У спірних випадках питання вирішує адміністрація Готелю.

3. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ ПРОЖИВАЮЧИХ У ГОТЕЛІ

3.1. Особи, які проживають у готелі санаторію ТОВ «ТЕРМАЛ-СТАР» зобов'язані:

- Ознайомитися під розпис та сумлінно дотримуватися Правил надання готельних послуг та проживання в готелі санаторія ТОВ «ТЕРМАЛ-СТАР» (далі по тексту – правила), правил пожежної безпеки, а також інших нормативних документів та законодавства України;

- Оплату за проживання в готелі здійснювати до фактичного користування послугою на умовах 100% попередньої оплати відповідно до встановленої розрахункової години;

- дотримуватися чистоти, тиші і громадського порядку;

- при виході із номеру закривати водозабірні крани, вікна, виймати карточку з блоку енергозбереження;

- 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;

- повідомляти адміністратора про свій тривалий відізд та/або виїзд з Готелю, здавати ключі адміністратору;

- Гість має право запрошувати відвідувачів до свого номеру з 08:00 години до 22:00 години. В разі, якщо відвідувач залишився в номері після 22:00 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 до адміністратора Готелю;

- Готель не рекомендує залишати кошти, коштовності та інші цінності в номері. Для зберігання цінних речей, документів, коштовностей у кожному номері надається сейф. Готель не несе відповідальності за втрату коштів, інших цінностей (цінних

паперів, документів), коштовностей Гостя (осіб, запрошених Гостем): Гість та/або особи, запрошені Гостем, самостійно несуть відповідальність за збереження особистих цінних речей, документів, коштовностей. У разі втрати чи пошкодження речей Гість обов'язаний негайно повідомити про це Готель. Якщо до кінця терміну проживання Гість не повідомив Готель про втрату та/або пошкодження, вважається, що речі Гостя не були втрачені чи пошкоджені. У разі крадіжки або псування майна Гостя, він зобов'язаний негайно повідомити про це Готель.

3.2. У Готелі категорично заборонено:

- залишати у номері сторонніх осіб, а також передавати їм ключ від номеру;
- залишати без догляду дорослих неповнолітніх дітей, допускати їх знаходження без догляду дорослих будь-де на території Готелю;
- самостійно усувати неполадки, що виникли під час користування електромережею, електрообладнанням, водопроводом, каналізацією, сантехнікою та іншими предметами, які складають оснащення Готелю;
- приносити, зберігати громіздкі речі, легкозаймисті речі, вибухові, хімічні і радіоактивні речовини, вогнепальні, газові, пневматичні та інші види зброї;
- використовувати обладнання Готелю і номеру не за призначенням;
- викидати сміття із вікон та/або балкону номеру, та на території Готелю;
- приносити у їдальню напої, а також продукти, куплені за територією Готелю;
- виносити з їдальні посуд, столові прибори без попередньої згоди з адміністратором їдальні;
- проживання з тваринами заборонено;
- Куріння тютюнових виробів, електронних сигарет і кальянів на території всього Готелю (в номерах, коридорах, холі та ресторані тощо). Дозволяється курити виключно в спеціально відведеному місці – інформація знаходиться в адміністратора;
- порушувати спокій проживаючих Гостей після 22:00 години вечора і до 8:00 години ранку.

3.3. У номерах Готелю заборонено використовувати трійники і подовжувачі, потужні електроприлади, крім випадків, коли ці прилади входять до обладнання номеру чи видані персоналом Готелю для використання.

4. ПРАВА І ОBOB'ЯЗКИ АДМІНІСТРАЦІЇ ГОТЕЛЮ

4.1. Адміністрація Готелю при оформленні проживання інформує про надання послуг, форму і порядок їх оплати. Інформація повинна знаходитись у доступному для огляду та ознайомлення місці і повинна містити:

- Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг від 02.04.2004 року №413/9012;
- Правил надання готельних послуг та проживання в готелі санаторія ТОВ «ТЕРМАЛ-СТАР»;
- Діючий прейскурант цін;
- Дані про готель, його юридичну адресу та засоби зв'язку;
- Дані про органи, що здійснюють захист прав споживачів.

4.2. Адміністрація Готелю несе відповідальність за комплектність і справність обладнання у номерах, а також за якість підготовки номерів до заселення. Готель має здійснити заходи по усуненню недоліків у наданні послуг протягом двох години з моменту пред'явлення проживаючого відповідної вимоги. Готель не несе відповідальності за недоліки під час надання послуг, якщо доведе, що вони виникли з вини самого проживаючого чи у результаті дії непоборної сили.

4.3. Гість має право розірвати договір про надання готельних послуг шляхом письмового повідомлення Готелю за умови оплати спожитих послуг, що

підтверджується розрахунковими документами, з дотримання строку розірвання договору про надання послуг.

4.4. У разі виявлення забутих речей, Готель зобов'язаний негайно повідомити про це власника речей, якщо він відомий.

5. БРОНЮВАННЯ НОМЕРІВ

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

5.2. Готель має право укладати договір 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 погодження Готелем направленої йому заявки на бронювання.

5.3. Заявки на бронювання номерів у Готелі для розміщення індивідуальних туристів, громадян і груп подаються замовником у строк, визначений адміністрацією Готелю.

5.4. Бронювання вважається негарантованим без здійснення оплати. Щоб зробити бронювання гарантованим, Гостю необхідно здійснити передплату. Здійснити передплату можливо за попередньою домовленістю з Готелем.

5.5. Негарантоване бронювання діє до 13:00 дати заїзду, після чого може бути анульоване Готелем без повідомлення Гостя.

5.6. Гість може підтвердити бронювання (таким чином, надавши йому статус Гарантованого бронювання) здійснивши передоплату у розмірі вартості однієї доби проживання (часткова передплата – для бронювання на період більше однієї доби.), або 100% від вартості бронювання (повна передплата), за допомогою банківської картки, банківським переказом або іншим способом.

5.7. У разі якщо Гість не заїжджає в Готель або відмовляється від бронювання пізніше, ніж за добу до 13:00 дати заїзду, сума передоплати у розмірі вартості однієї доби проживання не повертається та вважається штрафом, стягнутим на користь Готелю.

5.8. 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.

6. АНУЛЮВАННЯ БРОНЮВАННЯ

6.1. Скасування підтвердженого бронювання здійснюється шляхом направлення Готелю повідомлення у письмовій формі на електронну адресу: hotel@termal-star.com, або за телефоном +38 066 504 20 20. Анулювання бронювання безкоштовне (крім спеціальних тарифів, які не передбачають повернення попередньої оплати), якщо воно зроблене у строк за 24 години до дня заїзду Гостя.

6.2. У випадку скасування бронювання після зазначеного часу замовник сплачує готелю 100% вартості першої доби перебування підтвердженого замовлення, в тому числі, включаючи вартість замовлених додаткових послуг.

6.3. У разі якщо Гість не заїжджає в Готель або відмовляється від бронювання пізніше, ніж за добу до 13:00 години дати заїзду в Готель, сума передплати за одну добу проживання, не повертається та вважається штрафом, стягнутим на користь Готелю.

6.4. Всі ціни на послуги Готелю зазначаються у гривнях. Оплата за проживання здійснюється в гривнях.

6.5. У вартість номера не включений туристичний збір. 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 на місці;
- наявність статусу інваліда, дитини-інваліда, що підтверджується відповідними документами, та особи, що супроводжують інваліда I групи або дитину-інваліда (не більше одного супроводжуючого);
- 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;
- вік Гостя до 18 років.

ПРОСИМО ВАС ВИКОНУВАТИ ПРАВИЛА ПОЖЕЖНОЇ БЕЗПЕКИ

- Не користуйтесь в кімнаті електронагрівальними приладами (прасками, кип'ятильниками).
- Виходячи з кімнати, не забувайте виймати карточку з блоку енергозбереження;
- Нагадуємо про небезпеку накривати увімкнені торшери чи настільні лампи предметами із вогненебезпечних матеріалів.
- Палити на території готелю дозволяється виключно у спеціально відведених місцях для паління.
- Категорично забороняється приносити та зберігати в номерах та на території готелю вогненебезпечні суміші та матеріали.

У РАЗІ ПОЖЕЖІ:

- негайно повідомте про пожежу за будь-яким з цих телефонів: 1001-адміністратор готелю; 1002 – служба охорони готелю; 101 – пожежна служба МЧС;
- залиште небезпечну зону та дійте за вказівками адміністрації готелю або пожежної охорони.

У РАЗІ ПОВІТРЯНОЇ ТРИВОГИ:

- просимо дотримуватися правил безпеки під час повітряної тривоги.

Бажаємо Вам гарного відпочинку!

З повагою,
Адміністрація ТОВ «ТЕРМАЛ-СТАР»