



ПРАВИЛА НАДАННЯ ГОТЕЛЬНИХ ПОСЛУГ ТА ПРОЖИВАННЯ

Шановний Госте!

Ласкаво просимо до готельно-ресторанного комплексу «Стара Правда»!

Ми щиро раді вітати Вас і зробимо все можливе, щоб Ваш відпочинок був комфортним, приємним та залишив лише найкращі враження.

Будь ласка, ознайомтесь із нашими внутрішніми правилами проживання. Вони допоможуть забезпечити зручність, порядок і безпеку для всіх наших гостей.

РЕЖИМ РОБОТИ ТА ПОРЯДОК ПРОЖИВАННЯ

- Робота адміністрації та обслуговуючого персоналу здійснюється щоденно з 08:00 до 23:00 години. У цей час Гості можуть звертатися з будь-яких організаційних чи побутових питань.
- Заселення до номерів готелю здійснюється з **14:00** години, до котеджів — з **15:00** години.
- Виїзд із готелю (звільнення номеру або котеджу) здійснюється до **11:00** години ранку.
- Заїзд або виїзд поза встановленим часом можливий лише за попереднім погодженням з адміністрацією та може передбачати додаткову оплату відповідно до діючого тарифу.
- У разі продовження перебування після часу виселення без попереднього погодження з адміністрацією до 15:00 може нараховуватися оплата в розмірі половини доби.

Розміщення у номері

- Діти віком до 6 років розміщуються **БЕЗКОШТОВНО!**
- Гостям від 6 років готель може запропонувати додаткове місце за додаткову плату відповідно до діючого тарифу.

Регістрація гостя

- Бронювання вважається підтвердженням в разі внесення Гостем 50% передоплати за послуги Готелю згідно виставленого рахунку.

- Гість має право анулювати свою заявку на бронювання не пізніше, ніж за 10 днів до дати заїзду.
- Реєстрація в готелі здійснюється при пред'явленні гостем паспорта (цивільного чи закордонного) або іншого документа, оформленого в установленому порядку і підтверджуючий особу гостя.
- Гість повинен внести 100% оплату за весь період проживання в Готелі.
- Після реєстрації гість отримує ключ від номера.
- У разі передчасного виїзду Гостей з Готелю, сума, що залишилася (проплачених днів проживання) не повертається, можливе переведення на депозит (при узгодженні адміністрацією), який зберігається рік часу за гостем.
- У разі вчасного скасування бронювання (до 10 діб) термін повернення коштів становить 3 робочих банківських днів.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Готель «Стара Правда» призначений для тимчасового проживання громадян з метою відпочинку, подорожей або ділових поїздок.

1.2. Режим роботи готелю — **08:00 – 23:00**, без вихідних.

1.3. Ці Правила встановлюють для Гостей готелю внутрішній розпорядок проживання, правила користування майном і послугами готелю, а також визначають права, обов'язки та відповідальність сторін.

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

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

2.2. Готель не рекомендує залишати кошти, коштовності та інші цінності в Номері.

2.3. Готель відповідає за втрату коштів, інших цінностей (цінних паперів, документів), коштовностей лише за умови, що вони були окремо передані Готелю на зберігання (знаходяться у відведеному для зберігання місці. Сейфи, розташовані в Номері до цієї категорії не відносяться).

3. ГОСТЯМ, ЯКІ ПРОЖИВАЮТЬ У ГОТЕЛІ, ЗАБОРОНЯЄТЬСЯ:

3.1. Заносити, зберігати або використовувати у Номерах вибухонебезпечні, легкозаймисті, токсичні, радіоактивні, наркотичні речовини, а також інші матеріали чи предмети, що становлять небезпеку для життя, здоров'я людей або можуть пошкодити майно Готелю.

3.2. Перебування сторонніх осіб у Номері без погодження з адміністрацією забороняється.

3.3. Курити тютюнові вироби, електронні сигарети чи кальяни у приміщеннях Готелю — у тому числі в Номерах, коридорах, холі, ресторанах чи інших зонах загального користування. **Куріння дозволене виключно у спеціально відведеному місці, зазначеному адміністрацією.**

За порушення цієї заборони Гість зобов'язується сплатити штраф у розмірі **3000 (три тисячі) гривень.**

3.4. Виносити з ресторану або зони сніданку посуд, столові прибори, продукти харчування чи напої без попереднього погодження з персоналом або адміністрацією Готелю.

3.5. Використовувати власні електронагрівальні чи інші побутові прилади (чайники, плити, праски тощо), якщо вони не входять до комплектації Номеру або не погоджені з адміністрацією.

3.6. Використовувати обладнання, меблі, техніку чи інше майно Готелю не за призначенням або в спосіб, що може призвести до його пошкодження.

3.7. Порушувати спокій інших Гостей, створювати шум або гучно поводитись з **22:00 до 08:00** години.

3.8. Приносити або зберігати на території Готелю будь-які види зброї (вогнепальну, газову, пневматичну, холодну, травматичну тощо), навіть за наявності відповідного дозволу.

3.9. Вчиняти дії, що можуть завдати шкоди репутації Готелю або створюють дискомфорт іншим Гостям та персоналу.

4. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ ГОСТЕЙ

4.1. *Гість має право:*

4.1.1. Користуватись усіма видами послуг, що надаються Готелем, відповідно до їхнього переліку, якості та вартості, визначених у прейскуранті Готелю.

4.1.2. Запрошувати відвідувачів до свого Номеру з 07:00 до 23:00 години. У разі, якщо відвідувач залишається в Номері після 23:00 години, Гостю необхідно доплатити різницю між двомісним і одномісним проживанням, якщо проживання було оплачене за тарифом одномісного розміщення.

4.1.3. Якщо в Номері вже проживають двоє Гостей, за розміщення додаткової особи (дорослого) стягується доплата згідно з тарифом готелю. Детальну інформацію про вартість можна отримати в адміністрації +380 67 777 53 01 або у відділі бронювання +380 67 777 53 00.

4.2. Гість зобов'язаний:

4.2.1. Дотримуватись цих Правил, правил пожежної безпеки, санітарних норм, а також не порушувати громадський порядок і спокій інших Гостей.

4.2.2. Дбайливо ставитися до майна Готелю, зберігати чистоту в Номері та на території.

4.2.3. Повідомляти адміністрацію у разі виявлення несправностей у роботі обладнання, техніки або пошкодження майна Готелю.

4.2.4. Вчасно здійснювати оплату всіх отриманих послуг, у тому числі додаткових.

4.2.5. Відшкодувати Готелю збитки у випадку втрати або пошкодження майна, а також несе відповідальність за дії своїх відвідувачів чи запрошених осіб.

4.2.6. У разі втрати або пошкодження майна готелю, гість відшкодовує збитки у повному обсязі відповідно до вартості втраченого майна та/або вартості відновлювального ремонту.

4.2.7. Гість також несе відповідальність за завдані збитки майну готелю членами його сім'ї та його відвідувачами.

4.3. Розмір завданих збитків визначається адміністрацією Готелю на підставі Акту про нанесення матеріальної шкоди та зазначено в пункті №4.2.6.

Відшкодування здійснюється в повному обсязі, у сумі, що покриває фактичні втрати Готелю, протягом п'яти (5) банківських днів з моменту складання зазначеного Акту.

4.4. Користування скляним посудом у зоні джакузі та прилеглий території категорично заборонено. Для користування надається пластиковий посуд ресторану. У разі порушення даного правила передбачено штраф у розмірі **2 000 грн.**

5. ПРАВИЛА ПРОЖИВАННЯ З ТВАРИНАМИ:

5.1. До тварин, з якими допускається проживання в готелі, відносяться коти і собаки не бійцівських порід, вагою до 5-ти кг. Готель залишає за собою право відмовити в поселенні Гостя з твариною;

5.2. Поживання тварини в Готелі дозволяється в кількості не більше двох в одному Номері. Вартість проживання кожної тварини становить **500 грн** за кожен добу проживання. 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.

5.3. У випадку пошкодження майна Готелю залогова сума в розмірі **3 000 грн** не повертається.

6. ГОТЕЛЬ МАЄ ПРАВО ВІДМОВИТИ В ПРОЖИВАННІ У ВИПАДКАХ:

6.1. Гостя відсутні документи, або ж документи недійсні чи прострочені, є підозри на те, що документи фальшиві;

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

6.3. Гість відмовляється дотримуватись правил проживання в Готелі;

6.4. Гість внесений у список небажаних гостей;

6.5. В інших випадках, передбаченим законодавством України.

7. ЗАЇЗД І ПАРКУВАННЯ АВТОТРАНСПОРТУ

7.1. Категорично забороняється залишати транспортні засоби на заїздах і виїздах, внутрішніх проїздах, біля спального (стоянка не більш 15 хв), ресторанного та інших корпусів готелю.

7.2. На території готелю передбачена паркувальна зона для гостей. Охорона паркувального майданчика не здійснюється. Адміністрація готелю не несе відповідальності за збереження транспортних засобів, майна, залишеного в них, а також за можливі пошкодження або втрату.

8. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ АДМІНІСТРАЦІЇ ГОТЕЛЮ

8.1. Персонал Готелю зобов'язаний інформувати гостей про надання послуг, про форму та порядок їх оплати у момент заселення гостей до Готелю.

8.2. Адміністрація Готелю несе відповідальність за комплектність та справність обладнання в номерах, а також за якість підготовки номерів до заселення.

8.3. Адміністрація Готелю залишає за собою право на відвідування номеру без згоди Гостя 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 електроприладів, які не входять до комплектації номеру або свічок, адміністрація має право на вилучення без згоди проживаючого та повернути при виїзді з Готелю. А також після закінчення терміну перебування гостя після 11:00 (у випадку, якщо гість не скористався послугою пізній виїзд).

8.4. Якщо Гість неодноразово порушує Правила проживання у Готелі, що призводить до матеріальних збитків, а також створює незручності для інших споживачів, Готель має право відмовити у поселенні або здійснити виселення без компенсації вартості оплаченого проживання.

9. ЗАБУТІ РЕЧІ

9.1. У разі виявлення забутих речей гостя, готель повідомляє про це власника, якщо він відомий.

9.2. Забуті речі, термін зберігання яких необмежений, зберігаються в готелі протягом 6 місяців. Після закінчення цього терміну і не виявлені власника забутих речей, готель має право утилізувати ці речі, склавши відповідний акт.

10. КОРИСТУВАННЯ МАНГАЛОМ

10.1. Гостям забороняється розведення вогнища поза спеціально відведених місць. Розмір штрафу становить – 5 000 грн.

10.2. Під час використання мангалу необхідно суворо дотримуватися правил пожежної безпеки. Забороняється розведення вогню що може спричинити загоряння оточуючих дерев, трави та приміщень Готелю, або може призвести до опіків оточуючих людей.

11. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

11.1. Готель дотримується правил конфіденційності.

11.2. Готель може запитувати персональні дані гостя, до яких відносяться: прізвище, ім'я та контактна інформація, дата народження, особисті документи, дати заїзду та виїзду, при поселенні в готель. Персональні дані гостя можуть використовуватися з метою бронювання номерів. Персональні дані гостя також можуть бути використані для поліпшення якості послуг готелі, проведення маркетингових досліджень. Інформація може бути надана третім особам у виняткових випадках, передбачених чинним законодавством України, тільки з дозволу гостя і за рішенням суду.

11.3. За порушення цих правил проживання адміністрація готелю несе за собою право виселити гостя з номера, без повернення коштів за проживання.

12. ВИЯВЛЕННЯ ПОШКОДЖЕНЬ МАЙНА ПРИ ЗАСЕЛЕННІ

12.1. У разі виявлення будь-яких пошкоджень, несправностей або недоліків, Гість зобов'язаний протягом першої години після заселення повідомити про це адміністрацію або рецепцію Готелю.

12.2. Якщо Гість повідомив про пошкодження відразу після заселення (не пізніше однієї години), зазначені дефекти не вважаються завданими ним, і Гість не несе матеріальної відповідальності за такі пошкодження.

12.3. Якщо ж пошкодження або несправності виявляються після виїзду Гостя, і про них не було повідомлено в день заїзду, вони вважаються такими, що виникли з вини Гостя, та підлягають відшкодуванню у повному обсязі відповідно до Акту про нанесення матеріальної шкоди.

Збитки/пошкодження готельного майна

Предмет / Послуга	Ціна
Бій посуду	Бокал – 200 грн
	Рюмка – 50 грн
	Стакан соковий – 100 грн
Хімчистка постілі або м'якої меблевої частини	Подушка – 300 грн
	Ковдра – від 500 грн
	Матрац – від 500 грн
	М'яка меблева частина – від 1 000 грн
Втрата або пошкодження ключ- карти	150 грн
Втрата ключа або пошкодження замкам	300 грн
	3 000 грн
Пошкодження килимового покриття	
Пошкодження дверей	3 000 грн
Пошкодження меблів	Від 3 000 грн
Бій телевізора	5 000 грн
Пошкодження техніки в номері	Від 2 000 грн
Бій люстри	Від 2 000 грн
Бій дзеркала	Від 5 000 грн
Бій скляної душевної перегородки	Від 10 000 грн