

# ВНУТРІШНІ ПРАВИЛА проживання в готелі

Ці Правила регламентують основні вимоги щодо користування послугами Готелю, що здійснює діяльність на території України.

У сфері надання послуг з розміщення (готельних послуг) гостей (споживачів), і регулюють відносини між гостями (споживачами) – фізичними особами, які проживають у готелі (або мають намір скористатися готельними послугами), юридичними особами (іншими суб'єктами підприємницької діяльності) – замовниками готельних послуг та готелем, виконавцем цих послуг.

Готель в своїй діяльності керується Законом України «Про туризм» від 15 вересня 1995 року N 324/95-ВР та Правилами користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг, затвердженими наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 року № 19, а також іншими законодавчими актами України.

## 1. Загальні положення.

1.1. Готель призначений для тимчасового проживання споживача незалежно від місця постійного проживання і реєстрації. Ціни і тарифи за проживання і послуги встановлено згідно прейскуранту, що діє на момент заселення.

1.2. Режим роботи готелю цілодобовий.

1.3. Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, має відповідну професійну підготовку, додержується правил службового етикету.

1.4. Персонал, який бере безпосередню участь у прийманні та обслуговуванні споживачів, проходить медичне обстеження, результати якого відображаються в особових медичних книжках. Особова медична книжка пред'являється для контролю на вимогу представників установ державної санітарно-епідеміологічної служби.

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

1.7. Готель має книгу відгуків та пропозицій.

1.8. Готель має журнал реєстрації вступного інструктажу працівників з питань охорони праці та журнал реєстрації інструктажів з питань охорони праці.

1.9. Оригінальний примірник цих Правил зберігається у дирекції готелю.

2.0. Копія даних Правил розміщена у куточку споживача, у адміністрації готелю.

## 2. Політика розміщення.

2.1. Першочергово, в міру звільнення місць на проживання у готелі, забезпечуються : ветерани війни, інваліди другої групи, а також громадяни, віднесені до першої та другої категорії згідно з Законом України “Про статус і соціальний захист громадян, які постраждали внаслідок Чорнобильської катастрофи”.

2.2. Час виїзду споживачів та розрахунковий час – **12:00** поточної доби за місцевим часом.

2.3. Час реєстрації та поселення у готелі починається з **14:00** поточної доби за місцевим часом.

2.4. Заїзд до **14:00** годин надається в залежності від стану ресурсів номерного фонду.

2.5. При ранньому заїзді до **12:00** годин за наявності вільних номерів стягується плата в розмірі 50% ціни номера/місця за 1 розрахункову добу згідно затвердженого прейскуранту, що діє на момент надання послуги, якщо інше не було обумовлено в договорі на надання готельних послуг та підтвердженим готелем.

2.6. При проживанні у готелі менше однієї доби, оплата береться за повну добу незалежно від фактичного розрахункового часу.

2.7. Виїзд після **12:00** є додатковою послугою та надається в залежності від стану ресурсів номерного фонду. При пізньому виїзді з **12:00** до **20:00** оплата складає 50% ціни номера/місця за 1 розрахункову добу згідно затвердженого прейскуранту, що діє на момент

надання послуги, якщо інше не було обумовлено в договорі на надання готельних послуг та підтвердженням готелем.

### **3. Порядок оформлення проживання у готелі.**

3.1. Номер /місце/ в готелі надається споживачу 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, 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 громадянина, та ін.).

3.2. При наявності вільних місць та за бажанням споживача йому може надаватись номер на два і більше місць з оплатою вартості номера.

3.3. Після оформлення документів на проживання у готелі споживачу видається документ про оплату номера /місяця/ та ключ від номеру.

### **4. Права і обов'язки споживачів.**

#### **4.1. Споживач зобов'язаний :**

- дотримуватись встановленої адміністрацією готелю порядку проживання;
- дбайливо ставитися до майна, що знаходиться в номері;
- дотримуватись чистоти в номері та місцях загального користування;
- дотримуватись правил пожежної безпеки;
- не створювати шум, що перевищує допустиму норму;
- при виході із номера закрити вікна, водопровідні крани, вимкнути світло та електроприлади, замкнути номер і здати ключ в установленому готелем порядку;
- відшкодувати збитки в разі втрати або пошкодження майна готелю у відповідності з чинним законодавством.
- своєчасно розрахуватись готівкою або платіжною картою за отримані послуги готелем згідно діючих у готелі тарифів;

#### **4.2. Споживачам не дозволяється :**

- заносити і зберігати у номерах речовини, матеріали і предмети, що є небезпечними для життя і здоров'я громадян та збереження майна;
- користуватися електронагрівальними та іншими електричними приладами, що не входять до комплектації номеру;
- тримати в номері тварин та птахів, окрім собак-поводирів для людей з фізичними вадами;
- залишати у номерах сторонніх осіб на період своєї відсутності, а також передавати їм ключ від номера без попередження адміністрації готелю;

**- вживати алкогольні напої;**

**- куріння тютюнових виробів, електронних сигарет, кальянів в номерах готелю** згідно Закону України "Про заходи щодо попередження та зменшення вживання тютюнових виробів і їх шкідливого впливу на здоров'я населення". №4844-VI від 24.05.2012. За куріння в приміщенні готелю накладається штраф в розмірі 640,00 грн.

#### **4.3. Споживач має право :**

- замовляти додаткові оплатні та безкоштовні послуги, звернувшись заздалегідь у розумний строк, необхідний для підготовки до надання послуг до адміністратора;
- висловлювати свої зауваження, претензії або пропозиції адміністрації готелю та вносити їх у книгу відгуків та пропозицій;

### **5. Права і обов'язки адміністрації готелю.**

#### **Готель зобов'язаний:**

5.1. Забезпечити цілодобове обслуговування споживачів, які прибувають та вибувають із готелю;

5.2. Вжити заходів щодо усунення недоліків наданої послуги з моменту пред'явлення споживачем відповідної вимоги;

5.3. Довести до відома споживача інформацію про готель у доступній наочній формі шляхом розміщення у вестибюлі готелю таких даних:

- дані про готель як юридичну особу, його місцезнаходження і номер телефону;
- дані про типи та вартість номерів ( місць в номері);
- перелік і ціну додаткових послуг, що надаються за окрему плату;

- «Правила користування готелями й аналогічними засобами розміщення та надання готельних послуг» затверджені наказом Державної туристичної адміністрації України від 16.03.2004 р. № 19.

5.4. Готель повинен забезпечити заміну постільної білизни, рушників та туалетних речей в номерах по мірі необхідності, але не менше ніж 1 раз на 5 днів.

5.5. Готель надає споживачу без додаткової оплати такі види послуг:

- виклик швидкої допомоги;
- доставка в номер кореспонденції;
- побудка у визначений час;
- виклик таксі.

5.6. Адміністрація готелю несе відповідальність за комплектність і справність обладнання в номерах, а також за якість підготовки номеру/місця до заселення. Якість підготовки номеру/місця до заселення перевіряється адміністрацією згідно затвердженого порядку.

5.7. Готель не відповідає за схоронність речей, внесених до готелю споживачем, який проживає у ньому. Готель відповідає за втрату грошей, інших цінностей (цінних паперів, коштовностей) лише за умови, що вони були окремо передані на зберігання (згідно опису).

У разі втрати чи пошкодження речей споживач зобов'язаний негайно повідомити про це адміністрацію готелю.

Якщо до закінчення строку проживання споживач не пред'явив свої вимоги до готелю, вважається, що його речі не були втрачені або пошкоджені.

5.8. Готель не несе відповідальності за речі клієнта у разі перебування у номері сторонньої особи.

5.9. У разі виявлення забутих речей готель зобов'язаний негайно повідомити про це споживача – власника речей ( за умови, що їх власник відомий). Речі, забуті споживачем оформляються за описом адміністрацією готелю в спеціальному журналі та зберігаються в камері забутих речей. Забуті речі зберігаються в готелі протягом шести місяців з моменту виявлення, після чого передаються у відповідні державні органи для реалізації або знищуються, про що складається акт установленої форми. За письмовою вимогою споживача можлива пересилка йому забутих речей за рахунок споживача. Забуті споживачем продукти харчування підлягають ліквідації згідно встановленого готелем порядку.

5.10. У готелі є в наявності книга відгуків та пропозицій, що видається споживачам за їх проханням.

5.11. Скарги і заяви гостей повинні розглядатися адміністрацією готелю згідно діючого законодавства України.

## **6. Готель має право:**

6.1. Готель має право в односторонньому порядку відмовити у поселенні або здійснити виселення споживача без відшкодування йому сплачених у разі, якщо:

- споживач порушує дані Правила, що призводить до матеріальних збитків та створює незручності для інших споживачів;
- не сплачує, або не вчасно сплачує вартість наданих готельних послуг;
- порушує громадський порядок, порушує тишу з 23-00 до 7-00 години;
- споживач знаходиться в нетверезому стані, чи агресивно себе поводить.